

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI TIX ID DENGAN METODE DELONE DAN MCLEAN

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :
Nurul Aulia
8040190190

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 APLIKAS TIX ID DENGAN
METODE DELONE DAN MCLEAN**

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Nurul Aulia
- b. NIM : 8040190190
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi/10 Mei 2001
- e. Alamat : Jln. KH.A.Aziz
- f. No.Telepon : 085171739193
- g. Email : nurul.10auliaa@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan dan inovasi teknologi informasi dapat memberikan pengaruh pada perusahaan dalam memperkuat hubungan dengan para pelanggan dengan mengadopsi internet sebagai pelayanannya (Parasuraman & Zinkhan, 2002). Salah satu bentuknya adalah berkembangnya sistem penjualan *online* yang diterapkan perusahaan untuk memudahkan transaksi dengan memanfaatkan *internet*, atau biasa disebut sistem *e-commerce*. Menurut Suyanto (2003), penerapan *e-commerce* dapat menjadikan transaksi jual beli dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa ada batasan waktu atau tempat. Selain itu, hadirnya sistem *e-commerce* akan mempermudah konsumen dalam menerima berbagai informasi secara *detail* dan aktual (Suyanto, 2003).

Salah satu bentuk pengembangan *e-commerce* adalah *m-commerce*. Menurut Turban, King, Lee, Liang, & Turban (2015), *m-commerce* atau Mobile Commerce merupakan bentuk *e-commerce* yang memanfaatkan perangkat *mobile* dalam memudahkan transaksi. Hadirnya *m-commerce* ini dapat memberikan berbagai manfaat dari berbagai sisi. Turban, King, Lee, Liang, & Turban (2015) menjelaskan bahwa penerapan *m-commerce* dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan sehingga dapat meningkatkan penjualan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan[1].

TIX ID yang dinaungi oleh PT. Nusantara Sejahtera merupakan aplikasi *mobile* yang menawarkan kemudahan kepada konsumen berupa platform untuk pembelian tiket film bioskop secara online berbasis Android dan IOS yang diluncurkan pada tahun 2018. Hadirnya aplikasi *mobile* TIX ID ini untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada pengguna yang gemar menonton film, selain melakukan transaksi pembelian tiket film, pengguna juga dapat melihat informasi seputar film yang sedang tayang dan film yang akan datang.

Berdasarkan data pada Google Play Store, TIX ID telah diunduh sebanyak 10 juta pengunduhan oleh pengguna hingga bulan Maret 2022 yang telah diulas dan memiliki rating sebesar 4,5 dari 5 yang diulas oleh 428 ribu pengguna. Hal tersebut

menunjukkan bahwa antusiasme pengguna untuk menonton film dan menggunakan TIX ID sangat tinggi. Pada Awal tahun 2020 jumlah penonton bioskop mencapai 12,5 juta penonton membeli tiket bioskop pada kuartal pertama dari Januari sampai Maret (Mediarta, 2020)[2].

Terdapat beberapa permasalahan yang telah dijabarkan oleh beberapa responden yang telah menggunakan TIX ID seperti pelanggan tidak mendapatkan e-ticket setelah transaksi, Customer service susah dihubungi, request time saat checkout lama, sering terjadi lag apabila film yang tayang sedang high demand, TIX ID pengembalian dana secara sepihak dan user interface perlu diperbarui. Hal tersebut mengindikasikan permasalahan ketidakpuasan pada pengguna aplikasi TIX ID di Kota Jambi.

Dari hasil survei yang telah dilakukan sebelumnya, diperlukan sebuah analisis kesuksesan untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan agar pengguna lebih puas saat menggunakan aplikasi dan dapat menarik pengguna baru. serta menjaga agar penggunanya menjadikan TIX ID sebagai pilihan utama untuk membeli tiket. Oleh sebab itu pada penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan pada aplikasi TIX ID menggunakan model kesuksesan (DeLone and McLean, 2003).

Untuk mencari solusi dari permasalahan di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis terhadap kesuksesan aplikasi TIX ID menggunakan metode *DeLone and McLean*. Metode *DeLone and McLean* dipilih karena dapat mengukur kesuksesan yang terdiri dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta manfaat bersih (*net benefit*). Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut penulis bermaksud mengangkat penelitian yang berjudul **"ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI TIX ID METODE DELONE AND MCLEAN"**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu "Bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi Tix ID menggunakan metode *DeLone and McLean?*."

1.3 BATASAN MASALAH

Agar tidak terjadinya pembahasan di luar permasalahan dan topik penulisan, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kesuksesan terhadap aplikasi Tix ID.
2. Penelitian ini difokuskan pada 6 variabel yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefit).
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tix ID di wilayah Kota Jambi.
4. Kuesioner disebarakan 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 Model).
6. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus Rao Purba dan angket menggunakan Skala Likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kesuksesan dari aplikasi Tix ID dengan menggunakan metode Delone and McLean.
2. Untuk memberikan saran kepada pihak Tix ID dalam memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi Tix ID tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengelola aplikasi dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi Tix ID sehingga kedepannya memberikan layanan yang lebih baik bagi pengguna aplikasi Tix ID.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis aplikasi Tix ID menggunakan metode Delone and Mclean.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian terhadap aplikasi Tix ID.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 ANALISIS

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Dalam pengertian yang lain, analisis adalah sikap atau perhatian terhadap sesuatu (benda, fakta, fenomena) sampai mampu menguraikan menjadi bagian-bagian, serta mengenal kaitan antar bagian tersebut dalam keseluruhan[3].

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu

secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut, pengertian lain analisis yaitu sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang bersifat dasar (fundamental) mengenai satu atau lebih objek secara sistematis dengan menggunakan metodologi tertentu[4].

1.5.2 APLIKASI

Menurut Helmi Fauzi Siregar Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.

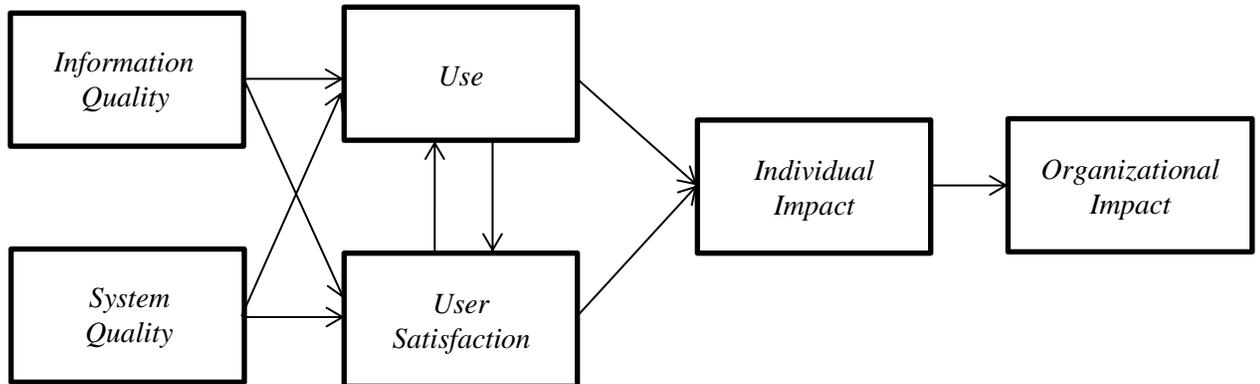
Menurut Didi Susianto dan Juzinar Suhimarita "Aplikasi atau bisa disebut juga dengan perangkat lunak, aplikasi merupakan software jadi yang siap untuk digunakan"[5].

1.5.3 TIX ID

TIX ID yang dinaungi oleh PT. Nusantara Sejahtera merupakan aplikasi mobile yang menawarkan kemudahan kepada konsumen berupa platform untuk pembelian tiket film secara online berbasis Android dan IOS yang diluncurkan pada tahun 2018. Hadirnya aplikasi mobile TIX ID ini untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada konsumen yang gemar menonton film. Pada gambar 2.1 merupakan beberapa tampilan dari aplikasi TIX ID[6].

1.5.4 DELONE AND MCLEAN

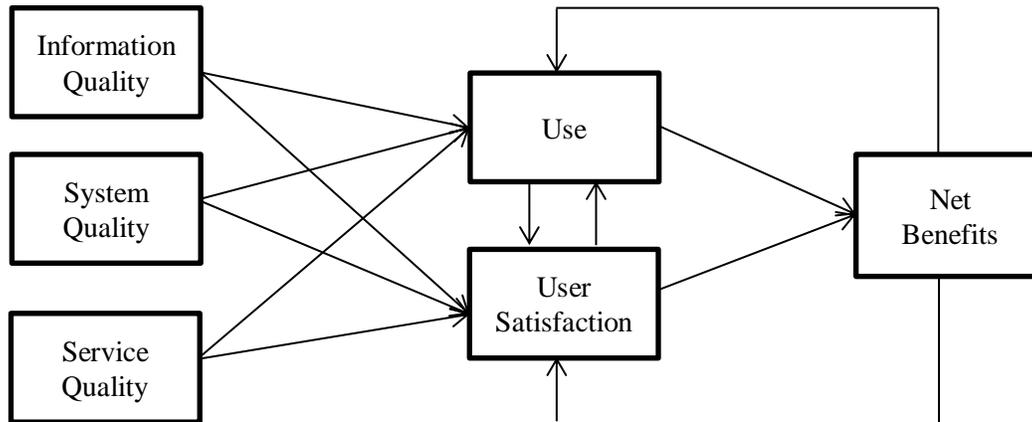
Pada tahun 1992, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengemukakan sebuah teori yang dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan sebuah sistem informasi, teori tersebut menghasilkan sebuah model yang dikenal dengan *DeLone and McLean Information System Success Model*. Gambar 2.2 merepresentasikan model kesuksesan *DeLone and McLean* yang dipublikasikan pada tahun 1992.



Gambar 1.1 DeLone and McLean Success Model 1992

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 6 variabel kesuksesan, antara lain Information Quality, System Quality, System Usage (Use), User Satisfaction, Individual Impact, dan Organizational Impact. Variabel Information Quality digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang disajikan. Variabel System Quality digunakan untuk mengukur kualitas sistem dalam menangani permintaan pengguna. Variabel System Usage (Use) adalah penggunaan output oleh pengguna. Variabel User Satisfaction adalah sejauh mana kepuasan pengguna terhadap penggunaan output dari sistem. Variabel Individual Impact merupakan dampak yang dihasilkan terhadap perilaku pengguna. Variabel Organizational Impact merupakan dampak atau pengaruh yang dihasilkan terhadap kinerja organisasi.

Namun pada tahun 2003, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean memperbarui model pengukuran kesuksesan yang telah mereka publikasikan sebelumnya berdasarkan beberapa kontribusi penelitian sebelumnya serta adanya perubahan peran dan manajemen dari sistem informasi. Dalam model kesuksesannya yang baru, DeLone dan McLean melakukan beberapa modifikasi terkait variabel-variabelnya. Gambar 2.3 merepresentasikan model kesuksesan DeLone and McLean yang dipublikasikan pada tahun 2003[1].



Gambar 1.2 DeLone and McLean Success Model 2003

Berdasarkan Gambar 1.2, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 6 variabel kesuksesan dalam DeLone and McLean Success Model versi terbaru ini. Variabel tersebut antara lain Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, dan Net Benefits. Model kesuksesan inilah yang akan digunakan penulis sebagai dasar pengukuran kesuksesan aplikasi mobile Tix ID[1].

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat Penelitian

Adapun alat bantu yang digunakan untuk penyusunan penelitian dan sebagai alat dalam melakukan pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*hardware*) yang digunakan yaitu :
 - Laptop Asus dengan spesifikasi prosessor Intel(R) Core(TM) i3-7020U CPU @ 2.30GHz 2.30 GHz.
 - RAM 8 GB.

2. Perangkat Lunak (*software*) yang digunakan yaitu :

- Sistem Operasi Windows 10.
- Microsoft Office Word 2010.
- Mendeley.
- Google Chrome.
- Google Form.
- SmartPLS 3.

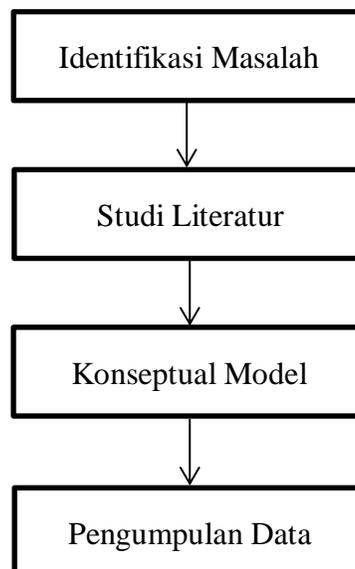
1.6.2 Bahan Penelitian

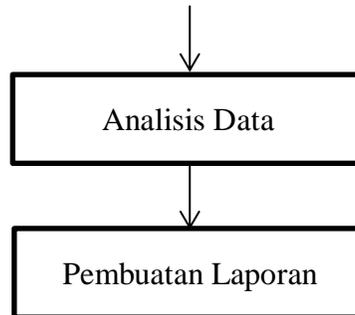
Berikut ini adalah bahan penelitian yang akan dianalisis peneliti, terdiri dari:

1. Aplikasi Tix ID.
2. Data hasil kuesioner google form yang diperoleh dari masyarakat Kota Jambi sebagai pengguna aplikasi Tix ID.
3. Literatur-literatur berupa jurnal, artikel serta referensi akhir yang berhubungan relevan dengan judul penelitian.

1.6.3 Metode Penelitian

Adapun susunan kerangka kerja (framework) yang digunakan adalah sebagai berikut :





Gambar 1.3 Tahapan Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan sebuah tahapan awal untuk memulai suatu penelitian. Identifikasi masalah pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persoalan maupun penyebab permasalahan, sekaligus solusi untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan terhadap kesuksesan aplikasi Tix ID sebagai media hiburan. Identifikasi masalah merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan mengidentifikasi masalah dapat membantu dalam menentukan alur permasalahan yang lebih jelas.

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur dilakukan pencarian landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal dan sumber lainnya untuk melengkapi konsep dan teori sehingga memiliki landasan yang baik dan sesuai. Output yang dihasilkan dari proses ini berupa konsep, pengetahuan, serta teori-teori para ahli yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3. Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur, lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan tingkat kesuksesan aplikasi Tix ID antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil. Di dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode kuesioner.

5. Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan analisis data dengan menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)*. PLS merupakan salah satu metode alternatif dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Pengujian PLS dalam penelitian ini menggunakan software SmartPLS 3 yang dijalankan dengan menggunakan media laptop. Adapun hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* yaitu uji model pengukuran, uji model struktural serta uji hipotesis.

6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini adalah pembuatan laporan, dimana semua data yang telah didapat serta dianalisis kemudian disusun secara sistematis lalu membuat kesimpulan dari seluruh kegiatan analisis yang dilakukan dan dibuat menjadi sebuah laporan. Melalui laporan penelitian pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data yang disusun untuk pembuatan laporan terkait

kesuksesan aplikasi Tix ID menggunakan metode *DeLone and McLean* yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.7 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.	Pengerjaan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “MCLEAN SUCCESS MODEL memperoleh gelar Sarjana Komputer Disusun oleh : Yugo Fairnando Augusto,” 2018.
- [2] SHEILA MARIA BELGIS PUTRI AFFIZA, “No Title מה את לראות קשה הכי Title,” *הענינים לנגד שבאמת*, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [3] C. A. Permatasari, T. L. M. Suryanto, and A. Wulansari, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Terpadu Perguruan Tinggi Menggunakan Model DeLone and McLean,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, pp. 415–422, 2022.
- [4] K. D. sinulingga, Estie Grace Melisa; Hartomo, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan,” *SISFOKOM (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 11, pp. 172–179, 2022.
- [5] F. Time *et al.*, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” *Mater. Saf. Data Sheet*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022, [Online]. Available: http://www2.warwick.ac.uk/fac/sci/whri/research/mushroomresearch/mushroomquality/fungienviroment%0Ahttps://us.vwr.com/assetsvc/asset/en_US/id/16490607/contents%0Ahttp://www.hse.gov.uk/pubns/indg373hp.pdf.
- [6] N. Fadhilah and S. H. Quranisari, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Tix Dan Tix Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kalangan Mahasiswa,” *Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuang.*, vol. 2, no. 5, pp. 153–162, 2022, doi: 10.55047/transekonomika.v2i5.178.