

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN
METODE DELONE & MCLEAN**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Maliyatul Khasanah

8040190086

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 FLIP
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Maliyatul Khasanah
- b. NIM : 8040190086
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Lambur II, 21 Februari 2001
- e. Alamat : Lambur II
- f. No. Telepon : 082341718445
- g. Email : maliyatulliya@gmail.com

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi keuangan kini berkembang begitu pesat khususnya dalam sistem pembayaran seiring dengan berkembangnya teknologi, dimana resiko semakin meningkat, dan semakin besarnya kapasitas serta nilai transaksi. Revolusi teknologi keuangan telah mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran secara elektronik dan menciptakan alat pembayaran yang semakin canggih yaitu uang elektronik atau pembayaran digital dimana pembayaran bisa dilakukan melalui smartphone. Kemajuan teknologi yang ada masa sekarang membuat masyarakat dapat melakukan sistem pembayaran menjadi lebih mudah, cepat, efisien dan bahkan lebih murah.

Aplikasi Flip merupakan sebuah platform keuangan bergerak dalam bidang jasa transfer antar bank tanpa biaya administrasi pertama di Indonesia, Flip diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada 2016 dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia. Flip dengan visi “Menjadi perusahaan paling customer centric yang membuat pengguna dapat melakukan transaksi finansial yang fair dari mana saja ke siapa saja” berharap menjadi solusi bagi masyarakat yang mencari platform alternatif yang memberikan layanan transfer gratis terlebih disaat beberapa platform keuangan mulai membebani biaya administrasi transfer bank kepada pengguna. Selain menyediakan layanan transfer antar bank, aplikasi Flip juga melayani top up e-wallet, mengirim uang ke luar negeri, bayar tagihan listrik, beli token listrik, isi pulsa, dan beli paket data[1].

Berdasarkan data pada google play store saat ini Flip telah diunduh sebanyak 10 juta pengguna serta 408 ribu ulasan hingga bulan September 2022 dengan rating sebesar 4.5 dari skala 5.0. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa aplikasi Flip cukup diminati oleh pengguna. Namun beberapa pengguna mengatakan bahwa aplikasi yang digunakan masi sering terjadi error bahkan sistem tidak merespon, proses transfer terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, pencairan dana tidak masuk ke rekening dan pembelian pulsa tidak masuk ke nomor tujuan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam menggunakan aplikasi Flip.Id dengan menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean dilihat dari 6 faktor yang mempengaruhi yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), pengguna (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan kebermanfaatan bersih (net benefit)[2]. Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat memberikan rekomendasi user interface sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan kepada pihak pengelola untuk memenuhi kepuasan penggunannya.

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 Flip?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Flip?
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 Flip.
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 Flip.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas aplikasi Flip 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 Flip.
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[3].

Sugiarto [4] 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[5].

Wisudiawan [6] 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 aplikasi Flip 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[7]

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[5].

1.6.4 Aplikasi Flip

Flip adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan transfer antar bank tanpa biaya. Aplikasi ini bekerja sebagai jembatan transaksi antar bank. Pengguna cukup men-transfer ke rekening bank milik Flip yang sama dengan rekening bank yang pengguna miliki kemudian oleh pihak Flip akan diteruskan ke rekening tujuan. Keamanan transaksi menggunakan aplikasi ini pun terjamin sebab seluruh proses transfer-nya dilakukan dengan menggunakan sistem bank, sehingga uang pasti akan sampai ke rekening tujuan dengan aman[1]. Kegiatan transfer dana Flip juga sudah terjamin kelegalannya sebab sudah terlisensi oleh Bank Indonesia dengan nomor izin 18/196/DSKP/68.

Lisensi dari Bank Indonesia didapatkan oleh Flip pada tanggal 4 Oktober 2016. Flip hanya memiliki lisensi dari Bank Indonesia tanpa lisensi dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yang disebabkan karena Flip merupakan perusahaan transfer dana yang mana ada di bawah naungan Bank Indonesia. Sedangkan OJK mempunyai tugas sebagai pengawas industri keuangan seperti bank, asuransi, pasar modal, dan institusi keuangan lainnya[8].

1.6.5 Delone & McLean

Wisudiawan [6] 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[9].

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[10].

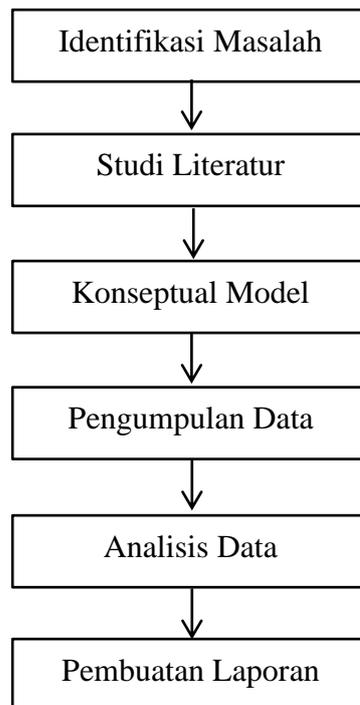
1.6.8 SmartPLS

SmartPLS merupakan salah satu software dalam analisis SEM-PLS. SmartPLS dikembangkan oleh Institute of Hamburg Jerman (cq. Christian Mare Ringle, Sevn Wende, and Alexander Will). SmartPLS menggunakan bahasa programing JAVA, sehingga sebelum menggunakan software SmartPLS sebaiknya pastikan atau install terlebih dahulu Java Runtime Environment (JRE)[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 masing-masing 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 Flip sebagai media untuk transfer antar bank dan transaksi lainnya. Hal utama yang menjadi masalah dalam penelitian ini ialah aplikasi masi sering terjadi error bahkan sistem tidak merespon, proses transfer terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, pencairan dana tidak masuk ke rekening dan pembelian pulsa tidak masuk ke nomor tujuan. Maka dari itu pada penelitian ini peneliti akan mengidentifikasi aplikasi Flip untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Flip.

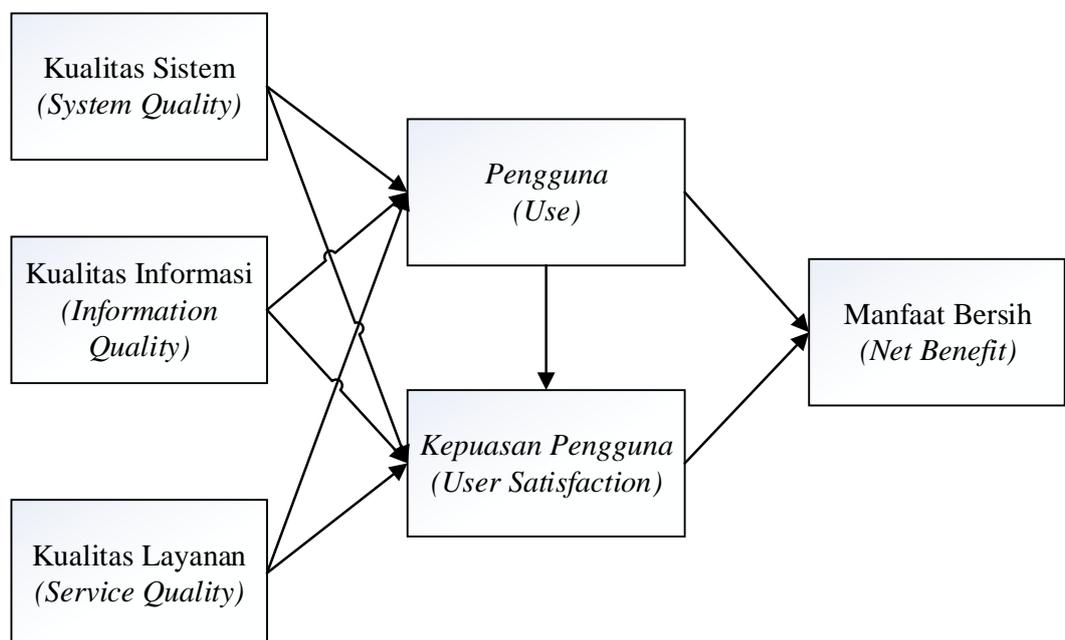
b. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan agar diperoleh masukan tentang permasalahan yang akan diteliti serta lebih mengetahui objek penelitian, yaitu aplikasi Flip. Melalui studi ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai aplikasi Flip 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 Flip 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 Flip 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 Flip. Kuesioner yang disebarakan 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 ASUS S430FN
 - b. Intell CoreI i5-8265U CPU @ 1.60GHz
 - c. RAM 8 GB
 - d. 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] “Mau transfer antar bank gratis? Pakai Flip!” <https://flip.id/tentang-flip> (accessed Sep. 15, 2022).
- [2] P. H. Saputro, D. Budiyanto, and J. Santoso, “Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan,” *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2016, doi: 10.15294/sji.v2i1.4523.
- [3] D. S. Djaeng and B. Burhanudin, “Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu,” vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2016.
- [4] E. Sugiarto and H. Pancastria, “Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Muhammadiyah 2 Sidoarjo,” *UDinus Repos.*, pp. 1–6, 2015.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] S. P. Hastono, “Analisa Data Bidang Kesehatan,” pp. 1–212, 2016.
- [8] “Apakah Flip memiliki izin dari BI atau OJK? – Customer Service Flip -

Pusat Bantuan.” <https://support.flip.id/hc/id/articles/360021130751-Apakah-Flip-memiliki-izin-dari-BI-atau-OJK-> (accessed Sep. 15, 2022).

- [9] 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.
- [10] R. Pratiwi, “Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CV . Sumber Jadi Pangkalpinang,” *Sist. Inf.*, pp. 1–8, 2013.
- [11] “Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan - Syahrir, Danial, Eni Yulinda, Muhammad Yusuf - Google Buku.” <https://books.google.co.id/books?id=NzEIEAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false> (accessed Sep. 15, 2022).
- [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.