

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN APLIKASI  
FACEBOOK DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT JAMBI  
MENGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan Oleh:

Putri Nawang Wulan

8040190122

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 Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Facebook* dari Perspektif Masyarakat Jambi Menggunakan Metode *Delone And McLean*

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Starta 1 (S1)

Peneliti : a. Nama Lengkap : Putri Nawang Wulan

b. Nim : 8040190122

c. Jenis Kelamin : Perempuan

d. Tempat/Tgl. Lahir: Talang Babat, 04 November 2000

e. Alamat : Rt. 13 Rw. 04 Kel. Parit Culum 1

Kec. Muara Sabak Barat Kab.

Tanjung Jabung Timur

f. No. Telepon : 082282423998

g. Email : [putrinw0411@gmail.com](mailto:putrinw0411@gmail.com)

## PERNYATAAN HASIL EVALUASI

**NAMA/NIM** : PUTRI NAWANG WULAN / 8040190122  
**PRODI** : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ \*)  
**JUDUL** : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Facebook*  
dari Perspektif Masyarakat 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

Internet merupakan sesuatu hal yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat modern di Indonesia. Tentu masyarakat masih mengingat bahwa sebelumnya teknologi internet hanya digunakan untuk berkirim pesan elektronik melalui *email* dan *chatting*, untuk mencari informasi melalui *browsing* dan *googling*, namun saat ini seiring dengan perkembangannya, internet mampu melahirkan suatu jaringan baru yang biasa dikenal dengan sebutan media sosial. Sebagaimana yang diketahui, media sosial merupakan salah satu media *online* dimana para penggunanya dapat ikut serta dalam mencari informasi, berkomunikasi, dan menjaring pertemanan, dengan segala fasilitas dan aplikasi yang dimilikinya seperti *Blog*, *Facebook*, dan *Twitter*. Kehadiran media sosial telah membawa pengaruh tersendiri terhadap kegiatan yang dilakukan oleh manusia saat ini (Setyani, 2013).

Salah satu *website* yang sukses merebut perhatian banyak orang didunia adalah *facebook*. *Facebook* didirikan oleh Mark Zuckerberg, seorang lulusan Harvard dan mantan murid Ardsley High School diluncurkan pertama kali pada 4 Februari 2004, dan awalnya hanya untuk siswa Harvard College. Dalam dua bulan selanjutnya, keanggotaannya diperluas di sekolah lain di wilayah Boston. Pertumbuhan pemakai *facebook* di Indonesia sangat cepat. *Facebook* dikenalkan di Indonesia pada tahun 2008, sampai pada quartal ke-2 pada tahun 2009 pengguna *facebook* di Indonesia mencapai 6 juta pengguna. *Facebook* sangat digandrungi oleh berbagai lapisan masyarakat, berbagai umur dari muda sampai tua dengan berbagai kepentingan (Herdianto, 2011).

Pengguna *Facebook* di Indonesia memang tergolong tinggi, termasuk di Kota Jambi. Bahkan, bisa dikatakan *Facebook* adalah situs jejaring sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kota Jambi, dari pada sosial media lainnya. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Lembaga Survey Lokal Jambi Idea Institute tahun 2016 lalu, lebih dari sebagian masyarakat Kota Jambi menggunakan *Facebook* atau berada pada angka 54,9 persen.

Menurut Jafar, dari jumlah itu, 15,6 persen warga Kota Jambi dikategorikan sangat sering menggunakan facebook, sementara yang sekedar memiliki akun tetapi jarang menggunakan sekitar 11,7 persen. Survey ini kita lakukan pada November-Desember 2016 lalu. Tidak menutup kemungkinan angka ini akan terus bertambah seiring dengan kemajuan teknologi dan era digitalisasi yang terus berkembang, jelasnya.

Dibalik keuntungan – keuntungan yang diperoleh dan suksesnya aplikasi *Facebook* tentu masih banyak kekurangan maupun keluhan dari penggunanya seperti gambar atau video yang di upload tidak berkualitas tinggi, adanya bug pada sistem, tidak bisa log in setelah melakukan peng upgradetan aplikasi, mode gratis yang mengganggu dan lainnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan aplikasi *Facebook* 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 kepuasan aplikasi *Facebook* dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Facebook dari Perspektif Masyarakat 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 kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Facebook* dikota Jambi?

2. Sejauh mana tingkat kesuksesan aplikasi *Facebook* dikota 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 kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Facebook*.
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 *Facebook* dikota 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 kepuasan aplikasi *Facebook* dikota Jambi menggunakan metode *Delone and Mclean*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat membantu pihak *Facebook* dalam mengetahui tingkat kepuasan dari aplikasi *Facebook* 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 *Facebook* mengetahui tentang perilaku pengguna terhadap pengguna aplikasi *Facebook* 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[1].

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 di harapkan[2].

Menurut Syani & Werstantia [3] Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah coding atau perintah yang dimana bisa diubah sesuai dengan keinginan.

Menurut Sri Widianti[4] 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 penggunaanya 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 Facebook**

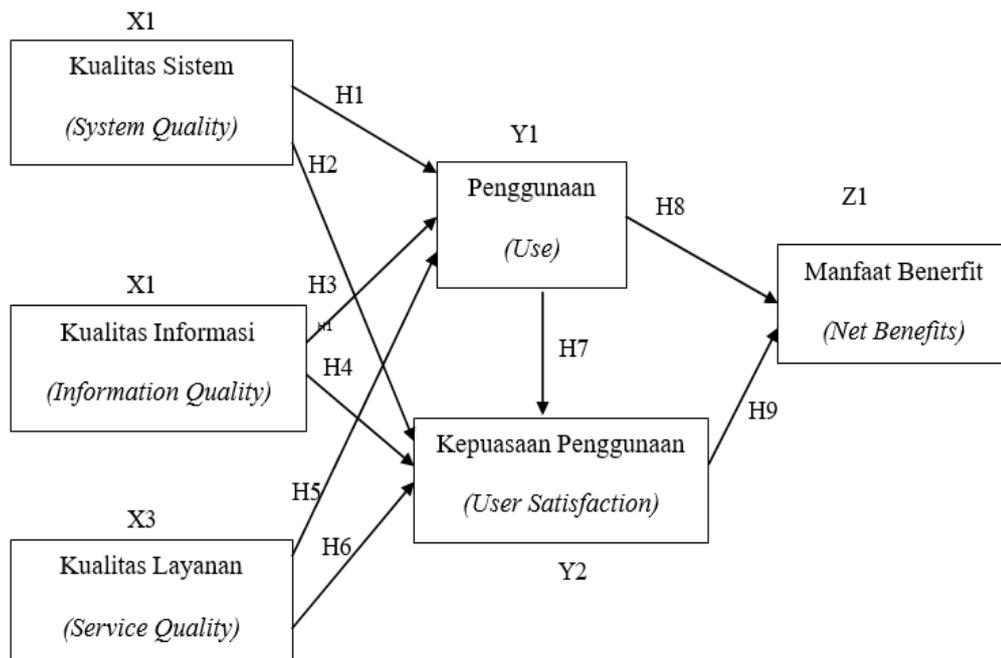
*Facebook* adalah *website* jaringan sosial dimana para pengguna dapat bergabung dalam komunitas seperti kota, kerja, sekolah, dan daerah untuk melakukan koneksi dan berinteraksi dengan orang lain. *Facebook* diluncurkan pertama kali pada tanggal 4 Februari 2004 oleh Mark Zuckerberg (23), seorang programer komputer yang handal di Universitas Harvard. Pada awalnya, “Facebook” bernama “The Facebook”, nama tersebut diambil dari nama lembaran dokumen yang dibagikan kepada setiap pelajar baru di Harvard yang menampilkan profil murid dan karyawan. Dalam waktu 24 jam sejak peluncurannya, 1.200 pelajar

Harvard langsung bergabung. Satu bulan kemudian, lebih dari separuh pelajar di sana sudah mendata profilnya.6 Bulan berikutnya, jaringan tersebut kemudian dengan cepat meluas ke sekolah lain di wilayah Boston (Boston College, Boston University, MIT, Tufts), Rochester, Standford, NYU, Northwestern, dan semua sekolah yang termasuk dalam Ivy League. Dalam waktu kurang dari empat bulan, 30 kampus telah tergabung dalam jaringan tersebut.

### 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 kota 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



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 (*Use Behavioral*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

### 1.6.5 Metodologi Penelitian

#### a. Alat dan Bahan Penelitian

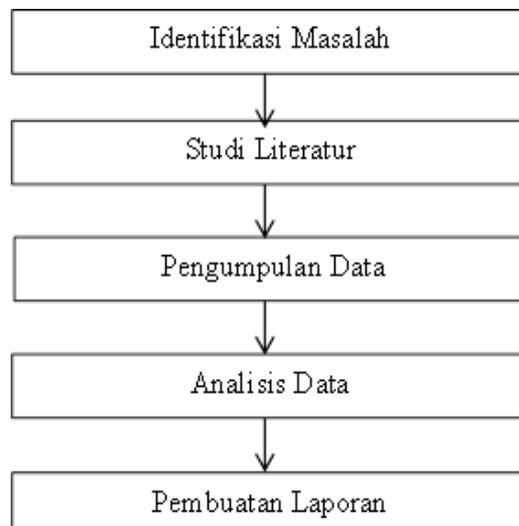
##### 1. Perangkat Keras (*hardware*)

- Laptop Hp dengan spesifikasi *processor* Corei5 (Intel® Celeron® Processor N3050)
- RAM 11 GB
- HARDDISK 500 GB

##### 2. Perangkat Lunak (*Software*)

- Google Chrome
- Sistem Operasi Windows
- 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 *Facebook*.

### **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.

### 1.6.6 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. Ensilopedia Manajemen, Edisike5, Jakarta, Bumi Aksara.”.
- [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.