

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI TIKTOK SHOP
MENGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Theresia Desi Putri (8040180291)

Untuk memenuhi Persyaratan penelitian
Pada matakuliah Tugas Akhir

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : 1. Theresia Desi Putri /8040180291

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

JUDUL : ANALISIS KUALITAS APLIKASI TIKTOK SHOP
MENGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)

1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal Tugas Akhir

- Proyek Tugas Akhir tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Herti Yani,S.Kom,M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital seperti saat ini, komunikasi sangat diperlukan dalam semua aspek kegiatan manusia. Dengan melakukan komunikasi, manusia dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, harapan dan kesan kepada sesama manusia serta memahami gagasan, perasaan, harapan dan kesan dari orang lain. Komunikasi juga mendorong manusia untuk menciptakan hubungan sosial dalam sebuah kelompok sosial dan memungkinkan terjadinya sebuah *feedback* (umpan balik).

Perkembangan teknologi membawa dampak yang sangat positif bagi penggunaannya. Sehingga teknologi banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang, mulai dari sosial, industri, pemerintahan hingga pendidikan dan kesehatan. Kebutuhan akan teknologi terus menerus dikembangkan seiring meningkatnya kebutuhan manusia. Perkembangan teknologi khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi ditandai dengan munculnya teknologi berbasis digital. Teknologi Informasi saat ini membuat manusia sudah tidak lagi mempermasalahkan batas jarak, ruang dan waktu dan teknologi yang sedang berkembang pesat saat ini ada media sosial.

Terkait dengan itu, komunikasi dengan suara berupa pesan suara atau panggilan di *handphone* mampu menjalin hingga jarak yang sangat luas. Oleh karena itu, pesan suara yang digunakan pada *handphone* banyak digunakan oleh masyarakat saat ini yang terbentuk dalam obrolan yang menghubungkan komunikasi antar pengguna. *Tiktok Shop* adalah sebuah aplikasi yang mempunyai fungsi menganalisis panggilan. Jadi, pendeteksian potensi penipuan dan spam bisa dilakukan dengan mudah. Selain itu, juga bisa mendapatkan informasi terhadap nomor yang tidak dikenal tersebut. Mulai dari nama, perusahaan, dan lain sebagainya yang dapat di-*install* dalam *smartphone*. Banyak masyarakat telah menggunakan *Tiktok Shop* dalam

bentuk aplikasi yang dapat melindungi kita dalam menggunakan panggilan suara. Media ini dapat aktif jika kartu telpon pengguna memiliki paket data internet. *Tiktok Shop* menggunakan paket data interssnet 3G/4G atau WiFi untuk mencari data panggilan masuk seperti nama,nama yang tersimpan di beberapa *smartphone*, email, browsing web, dan lain-lain. Ketika terdapat nomor baru yang mengirimkan pesan, tentu Anda tidak akan tahu siapa pengirimnya. Namun, dengan aplikasi Tiktok Shop , identitas orang tersebut bisa terbaca. Identitas tersebut berasal dari database server yang sinkron dengan jutaan pengguna lainnya. engguna gratis juga bisa menggunakan fitur ini. Tiktok Shop sudah terpercaya karena setiap harinya saja sudah menerima banyak laporan. Tentu saja yang berkaitan dengan spam yang terindikasi melakukan penipuan.

Namun seiring dengan kemajuan teknologi banyak vendor-vendor besar berlomba-lomba untuk membuat aplikasi-aplikasi pendeteksi nomor tidak di kenal yang lebih akurat dan mudah dipakai oleh pengguna. Berdasarkan hasil jajak pendapat mengenai aplikasi *Tiktok Shop* telah ditemukan beberapa masalah seperti banyak pengguna yang mengalami kendala saat membuka aplikasi Tiktok Shop . Hal ini membuat pengguna kesulitan akses ke aplikasi dan banyak juga yang mental saat membuka aplikasi. Aplikasi yang tidak bisa dibuka memang bisa disebabkan oleh beberapa hal. Seperti terjadinya error, terdapat banyak cache, versi aplikasi lawas dan masih banyak lagi. Dan untuk mendapatkan data yang akurat kita harus membeli paket premium. Dalam halaman tersebut dijelaskan bahwa sahabat akan menikmati uji coba gratis premium selama 30 hari, setelah itu sahabat harus membayar Rp 29.000 apabila ingin melanjutkan berlangganan Tiktok Shop Premium.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut yang dikemukakan maka penulis mengambil judul “ **ANALISIS KUALITAS APLIKASI TIKTOK SHOP MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas,maka dapat dirumuskan masalahnya adalah “ Bagaimana Analisis Kualitas Aplikasi *Tiktok Shop* Menggunakan Metode Delone Dan Mclean ?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar dari judul, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas terhadap pengguna aplikasi *Tiktok Shop* dengan menggunakan metode Delone dan Mclean.
2. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*),pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Sampel pengguna Aplikasi hanya diambil pada wilayah Kota Jambi.
5. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Software SMARTPLS 3.0
6. Analisis menggunakan teori SEM (*Structual Equation Modelling*)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas dari sebuah aplikasi *Tiktok Shop* dengan menerapkan Metode Delone dan Mclean untuk menguji kualitas layanan terhadap aplikasi *Tiktok Shop* .
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Tiktok Shop* .

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Membantu pihak *Tiktok Shop* dalam mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan pengguna *Tiktok Shop* .
2. Hasil dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil analisis dengan menggunakan metode pendekatan Delone dan Mclean .

1.5 METODELOGI PENELITIAN

1.5.1 Alat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (tools) yang digunakan penulis, antara lain:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
 - a. Laptop Asus-PC, Intel(R) Core(TM) i5-8265U CPU @ 1.60GHz
1.80 GHz RAM 8 GB
 - b. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya
2. Perangkat Lunak (*Software*)
 - a. Browser Mozilla Firefox dan Google Chrome
 - b. Sistem Operasi Windows 7 Ultimate
 - c. Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

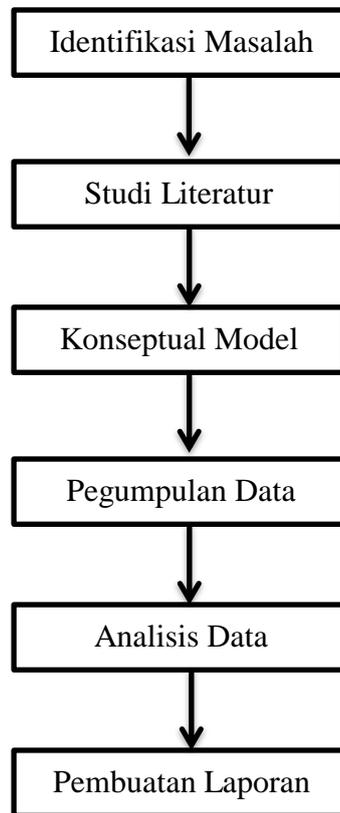
1.5.2 Bahan Penelitian

1. Kertas A4.
2. Data yang diperoleh dari pengguna aplikasi Tiktok Shop di Kota Jambi.
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

1.5.3 Kerangka Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan

dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Kerja Penelitian

1.5.3.1 Identifikasi masalah

Pada tahap identifikasi masalah penelitian ini adalah mengetahui problem atau persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan terhadap kualitas aplikasi *Tiktok Shop* sebagai salah satu penyedia layanan pendeteksi spam, penipuan dan nomor yang tidak dikenal.

1.5.3.2 Studi literatur

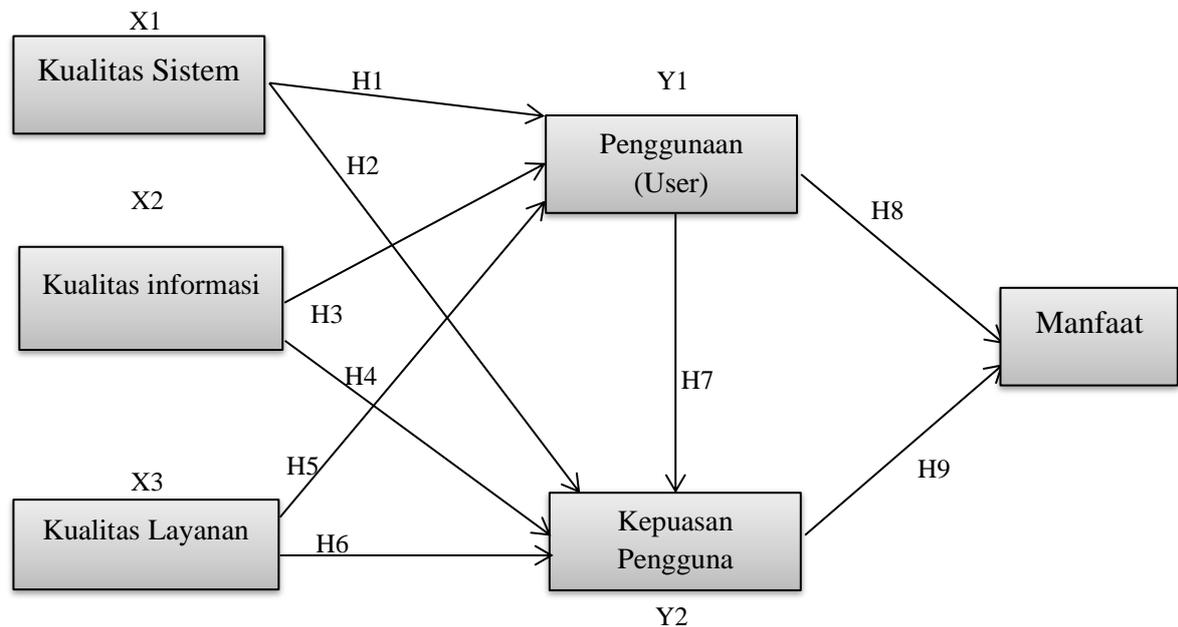
Tahap ini melakukan pencarian landasan teori yang diperoleh dari buku, jurnal maupun artikel di internet yang

digunakan untuk menunjang proses keberhasilan penelitian dan mempunyai dasar teori keilmuan yang baik juga menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini.

1.5.3.3 Konseptual Model

Konseptual Model atau kerangka konseptual suatu penelitian adalah suatu model konseptual yang menunjukkan hubungan logis antara faktor dan variabel yang telah diidentifikasi penting untuk menganalisis masalah penelitian.

Kerangka konseptual dibangun berdasarkan teori yang sudah ada maupun dokumen-dokumen penelitian terdahulu sehingga terintegrasi sebagai satu kesatuan.



Gambar 1.2 Model Konseptual

Dari model konseptual di atas, hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut :

H1 : Variabel kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap pengguna

H2 : Variabel kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3 : Variabel kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap pengguna

H4 : Variabel kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H5 : Variabel kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap pengguna

H6 : Variabel kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H7 : Variabel pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H8 : Variabel pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih

H9 : Variabel kepuasan pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih

1.5.3.3.1 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan. Uji hipotesis merupakan prosedur yang berisi sekumpulan aturan yang menuju kepada suatu keputusan apakah akan menerima atau menolak hipotesis mengenai parameter yang telah dirumuskan sebelumnya dan hipotesis untuk sementara dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati atau pun kondisi

yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya.

1.5.3.4 Pengumpulan Data

Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data berupa kuisisioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara online guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam.

1.5.3.4.1 Kuisisioner

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembagian kuesioner secara online menggunakan *google forms*.

Adapun Skala Likert yang dipakai disajikan dengan lima alternatif jawaban yang telah disediakan.

Dengan Pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju(S) = 4	Setuju(S) = 2
Netral = 3	Netral = 3
Tidak Setuju(TS)= 2	Tidak Setuju(TS) = 4
Sangat Tidak Setuju(STS) = 1	Sangat Tidak Setuju(STS) = 5

1.5.3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi tidak harus orang, namun juga obyek yang lainnya. Populasi meliputi jumlah, dan seluruh sifat atau karakter yang dimiliki oleh suatu obyek.

Menurut Sugiyono (2011:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel merupakan bagian dari populasi yang ada sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Dengan demikian elemen populasi merupakan sampel. Populasi yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini ialah pengguna aplikasi *Tiktok Shop*, dimana jumlah populasi pengguna aplikasi *Tiktok Shop* tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Karena ukuran populasi yang tidak teridentifikasi, maka untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan jumlah sampel minimal menurut Rao Purba. Jumlah sampel tersebut ditentukan dengan rumus Rao Purba:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

Ket :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% =1,96)

Moe = *Margin of error* kesalahan maximum yang bisa ditolerir sebesar 10% dengan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel populasi sebanyak 96. Akan tetapi pada prinsipnya tidak ada aturan pasti untuk menentukan presentase yang dianggap tetap dalam menentukan sampel maka dalam hal ini penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang responden yang cukup untuk mewakili penelitian ini.

1.5.3.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan berdasarkan variance atau componentbased structural equation modeling. Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis PLS. PLS merupakan salah satu metode analisis yang dikembangkan oleh Herman Wold (1982) yang merupakan salah satu metode alternatif dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis variance. Pengujian PLS dalam penelitian ini akan menggunakan *software* Smart PLS 3.0. Analisis PLS dalam penelitian ini didasari oleh dua evaluasi mendasar yaitu evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dan evaluasi model struktural (*Inner Model*).

1. Uji Model Pengukuran atau Outer Model

Model pengukuran atau outer model menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (*MultiTrait-MultiMethod*) dengan menguji *validity convergent* dan *discriminant*. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

2. Uji Model Struktural atau Inner Model

Model struktural atau inner model menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar *variabel laten* atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*.

1.5.3.7 Pembuatan Laporan

Pada tahap ini diakhiri dengan pembuatan laporan sebagai dokumentasi dari semua tahapan yang telah dilakukan sebelumnya. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

1.6 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.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Sistem																
6.	Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

<https://patrastatistika.com/aplikasi-olah-data-smartpls/>

<https://adoc.pub/bab-i-pendahuluan-terutama-pada-sme-adalah-permodalan-menter.html>

Maiti and Bidinger, “濟無No Title No Title,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 1981.

B. A. B. Iii, A. Populasi, and S. Penelitian, “Ninoy Yudhistya Sulistiyono, 2013 Gambaran Asupan Zat Gizi Dan Aktivitas Fisik Mahasiswa Ilmu Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu 19,” pp. 19–29, 2011.