

**PENGUKURAN PENGARUH KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOMPET
DIGITAL XYZ SERTA PERANCANGAN PROTOTIPE
PERBAIKAN**

Tugas Akhir

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi S1 Teknologi Informasi
Fakultas Informatika
Universitas Telkom**

1303183010

ASSYIFA HARNANTI



**Program Studi S1 Teknologi Informasi
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung
2023**

Lembar Persetujuan

Pengukuran Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital XYZ serta Perancangan Prototipe Perbaikan

Measuring the Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Digital Wallet XYZ Application User Satisfaction and Improvement Design Prototype

NIM : 1303183010

ASSYIFA HARNANTI

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi Sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Teknologi Informasi
Fakultas Informatika Universitas Telkom

Bandung, Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Arfive Gandhi, S.T. M.Ti
NIP : 21910002

Angelina Prima Kurniati, S.T., M.T., Ph.D
NIP : 0404078401

Ketua Program Studi
Sarjana S1 Teknologi Informasi

Rio Guntur Utomo, S.T., M.T., Ph.D
NIP : 417109002

LEMBAR PENYATAAN

Dengan ini saya, Assyifa Harnanti, menyatakan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir saya dengan Pengukuran Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital XYZ serta Perancangan Prototipe Perbaikan beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam buku TA atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,

Bandung, 8 Februari 2023

Yang Menyatakan

Assyifa Harnanti

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
2 Kajian Pustaka.....	4
2.1 Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi.....	4
2.2. Sistem.....	4
2.3. Informasi.....	4
2.4. Layanan.....	4
2.5. Kualitas Sistem.....	5
2.6. Kualitas Informasi.....	5
2.7. Kualitas Layanan.....	5
2.8. Kepuasan Pengguna.....	5
2.9. UCD (User Centered Design).....	6
2.10. Kerangka Hipotesis.....	6
2.11. Hipotesis Penelitian.....	7
2.12. Studi Literatur.....	7
3 Sistem Yang dibangun.....	8
3.1 Alur Pemodelan.....	9
3.1.1 Populasi Kuesioner.....	9
3.1.2 Sampel Kuesioner.....	9
3.2 Pengumpulan Data.....	10
3.2.1 Data Primer.....	10
3.2.2 Data Sekunder.....	10
3.3 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	10
3.3.1 Operasional Variabel.....	10
3.3.2 Skala Pengukuran.....	11
3.4 Uji validitas dan reliabilitas.....	12
3.4.1 Uji Validitas.....	12
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	12
3.5 Analisis Data.....	12

3.5.1	Analisis deskriptif.....	12
3.5.2	Analisis Regresi Berganda	14
3.5.3	Uji Hipotesis.....	14
3.6	Solusi Desain.....	15
3.6.1	Wireframe.....	15
3.6.2	Prototype	15
4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	15
4.1	Karakteristik Responden	15
4.2	Hasil Pengolahan Data Penelitian	15
4.2.1	Uji Validitas	15
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	16
4.2.3	Analisis Deskriptif.....	16
4.3	Uji Analisis Linear Berganda	20
4.4	Uji Hipotesis.....	20
4.4.1	Uji Hipotesis T (parsial)	20
4.4.2	Uji Hipotesis F (Simultan).....	21
4.5	Analisis User Persona.....	21
4.5.1	Kebutuhan pengguna	22
4.6	Solusi Desain.....	23
4.6.1	Hierachical Task Analysis (HTA).....	23
4.6.2	<i>Wireframe</i>	23
4.6.3	<i>Mockup</i>	29
4.7	Tahapan Pengujian	33
4.8	Hasil Analisis Pengujian	33
4.8.1	Analisis Linear Berganda	34
4.8.2	Uji Hipotesis.....	34
4.8.3	Analisis Deskriptif.....	35
4.9	Hasil Analisis Perbandingan	40
4.10	Interpretasi Pemecahan Masalah	40
4.11	Justifikasi Hasil Penelitian	41
5	KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	45
	DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Responden	1
Tabel 2. 1 Studi Literatur	7
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	10
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran [17]	12
Tabel 3. 3 Indikator Deskriptif	13
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	15
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas	16
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	16
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Sistem	17
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi	17
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	18
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna	19
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Linear Berganda	20
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis T	21
Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis F	21
Tabel 4. 11 User Persona	22
Tabel 4. 12 Analisis Kebutuhan Pengguna	22
Tabel 4. 13 Wireframe Home	23
Tabel 4. 14 Wireframe Customer service	26
Tabel 4. 15 Wireframe EMONEY	26
Tabel 4. 16 Wireframe Kata Sandi	27
Tabel 4. 17 Wireframe Pin WCASH	27
Tabel 4. 18 Wireframe Upgrade Akun	28
Tabel 4. 19 Mockup Home	29
Tabel 4. 20 Mockup Customer service	30
Tabel 4. 21 Mockup EMONEY	31
Tabel 4. 22 Mockup Kata Sandi	31
Tabel 4. 23 Mockup Pin WCASH	32
Tabel 4. 24 Mockup Upgrade Akun	32
Tabel 4. 25 Uji Linear Berganda	34
Tabel 4. 26 Hasil Uji Hipotesis T	34
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis F	35
Tabel 4. 28 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Sistem	35
Tabel 4. 29 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi	37
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	38
Tabel 4. 31 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna	39
Tabel 4. 32 Interpretasi Pemecahan Masalah	41
Tabel 4. 33 Justifikasi Hasil Penelitian	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan D&M IS [4].....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan D&M IS diperbarui [6].....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Metode UCD[20].....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir.....	7
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 HTA.....	23
Gambar 4. 2 GarisiKontinum Kualitas Sistem.....	36
Gambar 4. 3 GarisiKontinum Kualitas Informasi.....	37
Gambar 4. 4 GarisiKontinum kualitas layanan.....	39
Gambar 4. 5 GarisiKontinum Kepuasan Pengguna.....	39

1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi di Indonesia pada tahun 2020 pemerintah memberlakukan *social distancing* untuk seluruh masyarakat termasuk tidak diperbolehkan keluar rumah jika tidak berkepentingan. Dari kasus covid-19 di Indonesia yang terjadi semakin naik pengguna dompet digital di Indonesia. Menurut data yang dilansir dari databoks.id d frekuensi penggunaan dompet digital sebanyak 26,4% masyarakat menggunakan dompet digital setiap hari, sebanyak 22,8% menggunakan beberapa bulan sekali, sebanyak 16,8% menggunakan dua sampai tiga kali dalam sebulan, 14,5% sebanyak seminggu sekali, 9,1% dua sampai tiga hari sekali, dan 6,4% menggunakan setiap hari[1]. Dari meningkatnya penggunaan dompet digital di Indonesia banyaknya juga platform aplikasi dompet digital yang mulai menaikan nilai sistemnya agar lebih banyak digunakan oleh banyak masyarakat Indonesia. Maka, dari itu semakin banyaknya persaingan yang ada dibutuhkan kwalitas sistem, kwalitas informasi dan kwalitas layanan dari platform itu sendiri.

Menurut Jogiyanto (2005:1) Sistem terdiri dari jaringan tindakan yang saling berkaitan kemudian bekerja sama guna melakukan tindakan dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan[2]. Informasi merupakan data yang diproses agar mampu dijadikan pedoman atau acuan dalam sebuah pengambilan keputusan yang tepat menurut George H.Bodnar (2000:1)[2]. Layanan merupakan suatu aksi yang hendak ditawarkan pada sebuah organisasi kepada yang lain dan tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun. dompet digital XYZ adalah salah satu *platform* pembayaran digital yang mempermudah transaksi dengan mudah. dompet digital XYZ juga memudahkan kita dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari misalnyadalam berbelanja pulsa, membayar tagihan hanya lewat smartphone. Untuk membuat evaluasi sistem informasi, kepuasan pengguna diukur berdasarkan karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi, khususnya kwalitas sistem, karakteristik yang diantisipasi dari keluaran sistem, khususnya kwalitas informasi, dan dukungan yang diterima dari menggunakan sistem, khususnya kwalitas layanan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan aplikasi dompet digital XYZ, dilakukan evaluasi kwalitas sistem, kwalitas informasi, dan kwalitas layanan.

Pada Penelitian (Roldan & Leal,2003) dijelaskan bahwa kwalitas sistem dan kwalitas informasi merupakan indikator penting dari kepuasan pengguna, pemanfaatan, dan efek individu. Penerimaan pengguna terhadap sistem, keunggulan total, dan sejauh mana sistem informasi dapat ikut andil dalam keberhasilan individu, kelompok, dan organisasi dianggap sebagai komponen keberhasilan pengguna[3]. Dari hasil wawancara terhadap 5 pengguna dompet digital XYZ mengeluhkan terhadap informasi yang sering tidak diterima saat selesai bertransaksi ataupun adanya informasi yang kurang jelas dengan pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Responden

Responden 1	“Menurut saya, informasi yang didapat masih ada yang miss komunikasi dariupgrade akun yang dimaksud karna, saat saya ingin Upgrade tidak bisa selalu ditolak”
Responden 2	“Keamanan masih kurang tidak ada security atau masukan pin saat pembelian mudah mau transaksi jika ada casenya tidak diinginkan akun dan saldo aman, dan login tidak tepat waktu”
Responden 3	“Mungkin cukup, kadang informasi mengenai point atau transaksi berhasil tidak muncul”
Responden 4	“Masih kurang sih menurut ku apalagi pada bagian transfer uang itu tidak ada notif lagi setelah selesai dikirim kadang cuma nunggu aja sedang dikirim dan pas udah ke kirim tidak muncul notif uang telah berhasil dikirim”
Responden 5	“Ya sering terjadi lagi dibutuhin malah ada fitur yg tidak bisa digunakan. Kalau untuk fiturnya ada e- money, terus bisa buat pin wcash tapi tidak bisa ganti lagi.”

Pada tabel 1.1 responden 1 menyatakan bahwa informasi masih belum akurat hal ini berpengaruh