

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GRAB
MENGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN***

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan
Teknik Elektronika FT UNP*



Oleh :

**RIVALDI HASSYARI PUTRA
NIM. 1306571**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GRAB MENGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN*

Nama : Rivaldi Hassyari Putra
Nim/Bp : 1306571/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, 6 Agustus 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Drs. Efrizon, MT

NIP. 19650409 199001 1 001

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP**



Drs. Hanesman, MM

NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab
Menggunakan Metode *DeLone And McLean*
Nama : Rivaldi Hassyari Putra
Nim/Bp : 1306571/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, 6 Agustus 2018

Disetujui Oleh

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Legiman Slamet, MT.

1. 

Anggota : Drs. Efrizon, MT.

2. 

Anggota : Drs. Almasri, MT.

3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Rian Arianto**
NIM/BP : 1306499/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Otomotif
Jurusan : Teknik Otomotif
Fakultas : Teknik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Variasi Jumlah Plat Elektroda Pada Elektrolizer Terhadap Volume dan Laju Produksi Gas HHO (Hidrogen-Hidrogen-Oksigen)”** Adalah hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Agustus 2018
Peneliti,



Rian Arianto
NIM. 1306499

ABSTRAK

RIVALDI HASSYARI PUTRA : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab Menggunakan Metode DeLone And McLean

Pemanfaatan teknologi disektor jasa transportasi sangat berkembang di Indonesia. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis elektronik ini adalah grab. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) telah banyak diadopsi oleh para peneliti untuk mengevaluasi pengembangan sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan *driver* dan penumpang grab di kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Proporsional Stratified Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei melalui angket yang diisi oleh responden. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 93 responden. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji T. Hasil penelitian dengan menggunakan uji T diketahui bahwa Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas layanan(X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,508. Hasil analisis data menunjukkan angka 50,8%. Berarti, secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara Kualitas sistem , Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi grab (*driver* dan penumpang). Jadi apabila Kualitas sistem, Layanan dan Informasi aplikasi Grab meningkat maka akan mempengaruhi kepuasan *driver* dan pengguna Grab itu sendiri.

Kata kunci : Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, Grab

KATA PENGANTAR



Tiada ungkapan yang lebih berarti selain rasa syukur yang mendalam kehadirat Allah SWT, oleh karena rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dengan segala keterbatasannya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun masalah yang akan penulis sajikan pada skripsi ini dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab Menggunakan Metode *DeLone And McLean*"** Shalawat dan salam semoga dilimpahkan oleh Allah SWT kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita jadikan sebagai suri tauladan dalam kehidupan sehari-hari.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga semoga apa yang penulis terima bagi penyelesaian skripsi ini menjadi amal baik dan diberi pahala oleh Allah SWT. Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang ikut memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa nama penulis sebutkan :

1. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, MT selaku dekan FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Hanesman, MM selaku ketua jurusan Teknik Elektronika FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Almasri, MT selaku sekretaris jurusan Teknik Elektronika FT UNP sekaligus tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi penulis.
4. Ibu Yeka Hendriyani, M.Kom selaku penasehat akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Efrizon, MT sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Tim penguji skripsi yaitu, Bapak Drs. Legiman Slamet, MT, Bapak Drs. Almasri, MT yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi penulis.
7. Kedua orang tua, kakak-kakak, adik-adik, dan seseorang yang tersayang yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan 2013 yang telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung demi kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Aamiin.

Padang, 6 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep Sistem Informasi	11
B. Sejarah PT. Grab	14
C. Model Kesuksesan Informasi <i>DeLone and McLean</i>	18
D. Penelitian Yang Relevan.....	22
E. Kerangka Konseptual.....	24
F. Hipotesis Penelitian.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26

B. Objek Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel	29
F. Teknik Analisis Data	31
G. Statistik Deskriptif	32
H. Pengujian Instrumen	32
I. Pengujian Persyaratan Analisis	34
J. Regresi Linear Berganda	35
K. Pengujian Hipotesis	36
L. Koefisien Kontribusi	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen	38
B. Deskripsi Data Penelitian	53
C. Uji Persyaratan Analisis	86
D. Regresi Linear Berganda	99
E. Uji Hipotesis	104
F. Pembahasan	112

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	115
B. Saran	115

DAFTAR PUSTAKA	117
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	119
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengguna Grab Kota Padang	3
Tabel 2. Penelitian Yang Relevan	22
Tabel 3. Pengukuran Skala.....	26
Tabel 4. Instrumen Penelitian	30
Tabel 5. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r.....	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X_1) <i>Driver</i>	39
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X_2) <i>Driver</i>	40
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_3) <i>Driver</i>	40
Tabel 9. Hasil Uji Validitas <i>Kepuasan Pengguna</i> (Y) <i>Driver</i>	41
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X_1) Penumpang.....	42
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X_2)Penumpang	43
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_3)Penumpang.....	43
Tabel 13. Hasil Uji Validitas <i>Kepuasan Pengguna</i> (Y)Penumpang	44
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (X_1) <i>Driver</i>	45
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi X_2) <i>Driver</i>	46
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_3) <i>Driver</i>	47
Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas <i>Kepuasan Pengguna</i> (Y) <i>Driver</i>	47
Tabel 18. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian <i>Driver</i>	48
Tabel 19. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (X_1) Penumpang.....	49
Tabel 20. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (X_2) Penumpang.....	50
Tabel 21. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_3) Penumpang.....	51
Tabel 22. Hasil Uji Reliabilitas <i>Kepuasan Pengguna</i> (Y) Penumpang.....	51
Tabel 23. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Penumpang	52
Tabel 24. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	55
Tabel 25. Hasil Tanggapan Responden <i>Driver</i> Variabel Kualitas Sistem (X_1).....	55
Tabel 26. Hasil Tanggapan Responden <i>Driver</i> Variabel Kualitas Informasi (X_2)	56
Tabel 27. Hasil Tanggapan Responden <i>Driver</i> Variabel Kualitas Layanan (X_3)	57

Tabel 28. Hasil Tanggapan Responden <i>Driver</i> Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	57
Tabel 29. Hasil Tanggapan Responden Penumpang Variabel Kualitas Sistem (X_1).....	58
Tabel 30. Hasil Tanggapan Responden Penumpang Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	59
Tabel 31. Hasil Tanggapan Responden Penumpang Variabel Kualitas Layanan (X_3)	60
Tabel 32. Hasil Tanggapan Responden Penumpang Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	61
Tabel 33. Hasil Perhitungan Statistik <i>Driver</i> Variabel Kualitas Sistem (X_1) ...	62
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X_1)	64
Tabel 35. Hasil Perhitungan Statistik <i>Driver</i> Variabel Kualitas Informasi (X_2)	65
Tabel 36. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	67
Tabel 37. Hasil Perhitungan Statistik <i>Driver</i> Variabel Kualitas Layanan (X_3)	68
Tabel 38. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_3)	70
Tabel 39. Hasil Perhitungan Statistik <i>Driver</i> Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	71
Tabel 40. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	73
Tabel 41. Hasil Perhitungan Statistik Penumpang Variabel Kualitas Sistem (X_1)	74
Tabel 42. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X_1)	76
Tabel 43. Hasil Perhitungan Statistik Penumpang Variabel Kualitas Informasi (X_2)	77
Tabel 44. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	79
Tabel 45. Hasil Perhitungan Statistik Penumpang Variabel Kualitas Layanan (X_3)..	80
Tabel 46. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_3)	82
Tabel 47. Hasil Perhitungan Statistik Penumpang Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	83
Tabel 48. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	85
Tabel 49. Hasil Uji Normalitas <i>Driver</i>	86
Tabel 50. Hasil Uji Normalitas Penumpang	87
Tabel 51. Hasil Uji Homogenitas <i>Driver</i> Variabel Kualitas Sistem (X_1)	89
Tabel 52. Hasil Uji Homogenitas <i>Driver</i> Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	89
Tabel 53. Hasil Uji Homogenitas <i>Driver</i> Variabel Kualitas Layanan (X_3)	90
Tabel 54. Hasil Uji Homogenitas Penumpang Variabel Kualitas Sistem (X_1).	91
Tabel 55. Hasil Uji Homogenitas Penumpang Variabel Kualitas Informasi (X_2)	91
Tabel 56. Hasil Uji Homogenitas Penumpang Variabel Kualitas Layanan (X_3)	92
Tabel 57. Hasil Uji Linearitas <i>Driver</i> Variabel Kualitas Sistem (X_1).....	92
Tabel 58. Hasil Uji Linearitas <i>Driver</i> Variabel Kualitas Informasi (X_2).....	93

Tabel 59. Hasil Uji Linearitas <i>Driver</i> Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	94
Tabel 60. Hasil Uji Linearitas Penumpang Variabel Kualitas Sistem (X_1)	94
Tabel 61. Hasil Uji Linearitas Penumpang Variabel Kualitas Informasi (X_2)..	95
Tabel 62. Hasil Uji Linearitas Penumpang Variabel Kualitas Layanan (X_3) ...	96
Tabel 63. Hasil Uji Multikolinearitas <i>Driver</i>	97
Tabel 64. Hasil Uji Multikolinearitas Penumpang.....	99
Tabel 65. Nilai Korelasi R <i>driver</i>	100
Tabel 66. Uji Regresi Linear Berganda <i>driver</i>	101
Tabel 67. Nilai Korelasi R Penumpang.....	102
Tabel 68. Uji Regresi Linear Berganda Penumpang.....	102
Tabel 69. Hasil Signifikan Simultan / Uji F <i>Driver</i>	104
Tabel 70. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 1 <i>Driver</i>	105
Tabel 71. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 2 <i>Driver</i>	106
Tabel 72. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 3 <i>Driver</i>	107
Tabel 73. Hasil Signifikan Simultan / Uji F Penumpang.....	108
Tabel 74. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 1 Penumpang	109
Tabel 75. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 2 Penumpang	110
Tabel 76. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 3 Penumpang	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. <i>Logo Grab</i>	3
Gambar 2. <i>Screenshot chat driver</i> di grup <i>whatsapp</i> Grab Dunsanak Padang	5
Gambar 3. <i>Screenshot Sms dan chat Kode Etik</i> dari Grab	6
Gambar 4. <i>Tampilan Aplikasi Grab</i>	14
Gambar 5. <i>Ilustrasi Cara Kerja Grab</i>	17
Gambar 6. <i>Model Kesuksesan DeLone dan McLean (1992)</i>	18
Gambar 7. <i>Model Kesuksesan DeLone dan McLean (2003)</i>	19
Gambar 8. <i>Kerangka Konseptual</i>	24
Gambar 9. <i>Diagram Hasil Responden Driver dan Penumpang</i>	54
Gambar 10. <i>Histogram Skor Variabel Kualitas Sistem (X1) Driver</i>	64
Gambar 11. <i>Histogram Skor Variabel Kualitas Informasi (X2) Driver</i>	67
Gambar 12. <i>Histogram Skor Variabel Kualitas Layanan (X3) Driver</i>	70
Gambar 13. <i>Histogram Skor Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Driver</i>	73
Gambar 14. <i>Histogram Skor Variabel Kualitas Sistem (X1) Penumpang</i>	76
Gambar 15. <i>Histogram Skor Variabel Kualitas Informasi (X2) Penumpang</i> . .	79
Gambar 16. <i>Histogram Skor Variabel Kualitas Layanan (X3) Penumpang</i>	82
Gambar 17. <i>Histogram Skor Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Penumpang</i> ..	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Uji Coba Driver	119
Lampiran 2. Kuisisioner Uji Coba Penumpang	133
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian Driver	147
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian Penumpang.....	156
Lampiran 5. Uji Validasi Driver	166
Lampiran 6. Uji Validasi Penumpang.....	169
Lampiran 7. Uji Reliability Driver.....	173
Lampiran 8. Uji Reliability Penumpang	177
Lampiran 9. Tabulasi Penelitian Driver	181
Lampiran 10. Tabulasi Penelitian Penumpang.....	189
Lampiran 11. Tabel R	201
Lampiran 12. Tabel Nilai T.....	202
Lampiran 13. Tabel Nilai F.....	205
Lampiran 14. Surat Izin Penelitian.....	206
Lampiran 15. Surat Balasan Penelitian	207

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi semakin berkembang, hal ini tidak bisa dihindari dalam kehidupan karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Inovasi-inovasi yang diciptakan memberikan manfaat positif bagi kehidupan. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan, dengan ini memudahkan dalam melakukan aktifitas sehari-hari salah satunya yakni teknologi komunikasi.

Pada zaman dahulu, orang-orang menggunakan sesuatu dari alam untuk digunakan sebagai alat komunikasi seperti kentongan, asap, prasasti dan daun lontar bahkan burung merpati. Namun seiring dengan berkembangnya zaman, berkembang juga alat komunikasi seperti *handphone* yang memudahkan dalam melakukan aktifitas sehari-hari dengan mengirim pesan antar satu dengan yang lainnya tanpa terbatas ruang atau waktu. Demikian juga dengan teknologi internet, dengan adanya internet memudahkan pengguna mendapatkan informasi sangatlah cepat karena bisa mengetahui berbagai informasi, baik informasi di dalam negeri maupun luar negeri, pengguna juga bisa mengetahui kegiatan dan info teman melalui

jejaring sosial sebagai bentuk teknologi informasi yang mudah di buat dan besar manfaatnya.

Internet merupakan salah satu media yang membuat seluruh dunia tersambung sehingga mendatangkan dampak sekaligus manfaat seperti sumber atau kumpulan ilmu pengetahuan dari berbagai dunia. Tak hanya kumpulan ilmu pengetahuan saja, internet juga dimanfaatkan orang-orang masa kini sebagai media bisnis secara online. Dengan bermodalkan kreatifitas bisnis dalam media online mampu menyedot perhatian masyarakat dan membawa bisnis online tersebut menjadi salah satu fenomena yang menjadi tren. Dan bisnis online yang sedang tren saat ini adalah transportasi online, berawal dari banyaknya masalah yang salah satunya yaitu dari kondisi angkutan umum yang belakangan kurang aman, merupakan solusi yang mempertemukan penyedia jasa ojek dengan konsumen yang membutuhkan, maka muncullah jasa transportasi online, salah satunya ialah Grab.

Grab merupakan salah satu jasa transportasi berbasis aplikasi yang ada di Indonesia Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat yang baru beroperasi di kota Padang. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia. Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari *driver* untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan

transportasi yang diperlukan. Grab mengusung logo yang sangat mudah dipahami dan diingat oleh masyarakat. Logo tersebut digambarkan dengan tulisan Grab berwarna hijau. Logo dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Logo Grab

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan salah satu pegawai Grab pada tanggal 23 Januari 2018, pada tahun 2017 terhitung jumlah pengguna dan *driver* Grab adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Grab Kota Padang 2017

Driver & Pengguna	Jumlah
<i>Driver GrabBike</i>	350 Orang
<i>Driver GrabCar</i>	150 Orang
Pengguna atau Penumpang	800 Orang
Total	1300 Orang

Sumber : Kantor Grab Kota Padang

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pengguna dan *driver* Grab Kota Padang memiliki 1300 orang pengguna yang terdiri dari 350 orang *driver GrabBike*, 150 orang *driver GrabCar*, 800 orang Penumpang atau Pengguna aplikasi Grab.

Dalam segi aplikasi Grab juga terus berinovasi untuk memberikan kemudahan kepada para mitra nya, Fasilitas yang tersedia di aplikasi Grab *Driver* terus bertambah sepanjang tahun 2017, seperti GrabNow yang

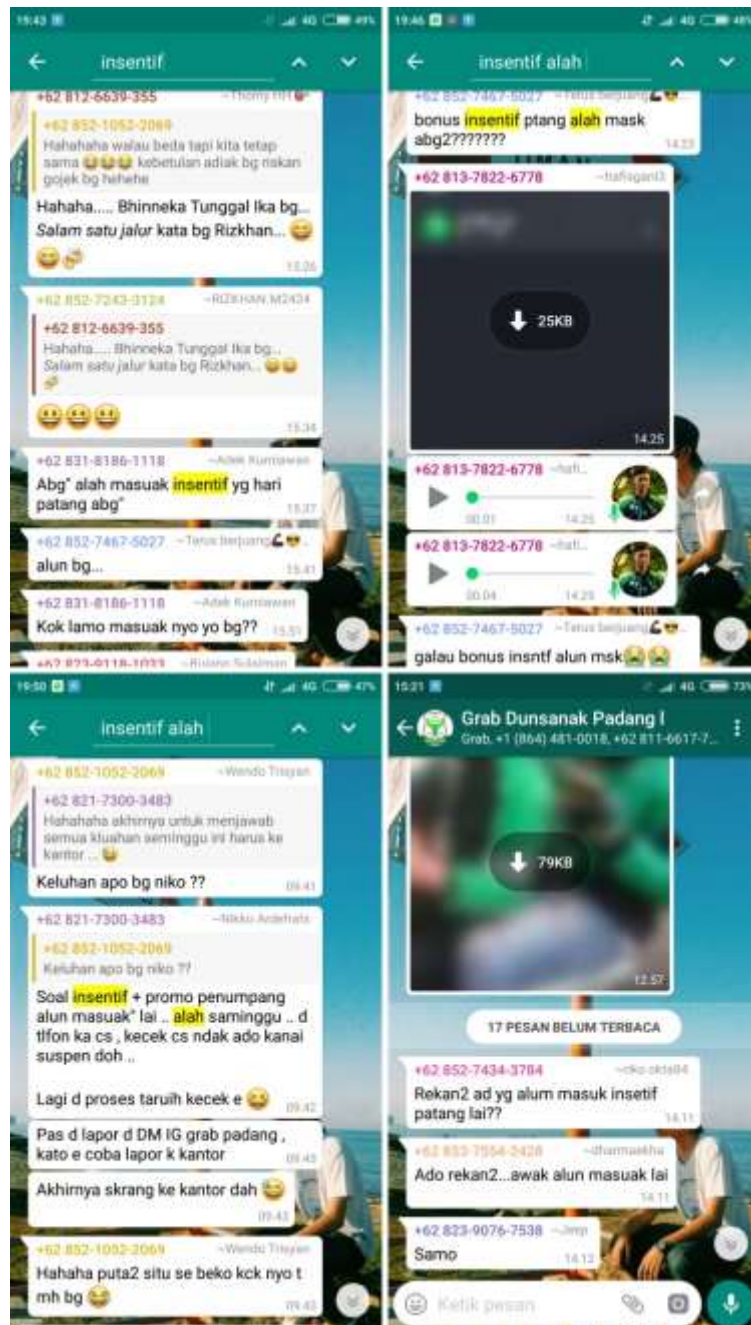
mempermudah mitra untuk mendapatkan pesanan, laporan pendapatan mitra, top up GrabPay lewat pengemudi dan masih banyak lagi. Inovasi ini akan terus bertambah ditahun 2018.

Bukan hanya fasilitas di aplikasi saja, tapi Grab juga fokus memberikan keuntungan – keuntungan yang dapat dinikmati para mitra *driver*, seperti BPJS Ketenagakerjaan, servis mobil & motor dari *shop & driver* dan SiTepat, harga spesial makan di restoran dan makanan cepat saji serta banyak keuntungan lainnya. Sebagai bentuk komitmen Grab kepada mitra *driver*, keuntungan – keuntungan untuk mitra ini pun akan terus bertambah ditahun 2018.

Pada bulan Desember 2017, Grab mengadakan acara “Grab Untuk Mitra”, yang mana sebagai bentuk apresiasi Grab terhadap mitra yang telah setia bersama Grab selama tahun 2017. Dalam acara tersebut diumumkan para Mitra Terbaik 2017 yang berhasil mendapatkan hadiah berupa umroh, mobil, motor, tabungan pendidikan untuk anak dan hadiah lainnya.

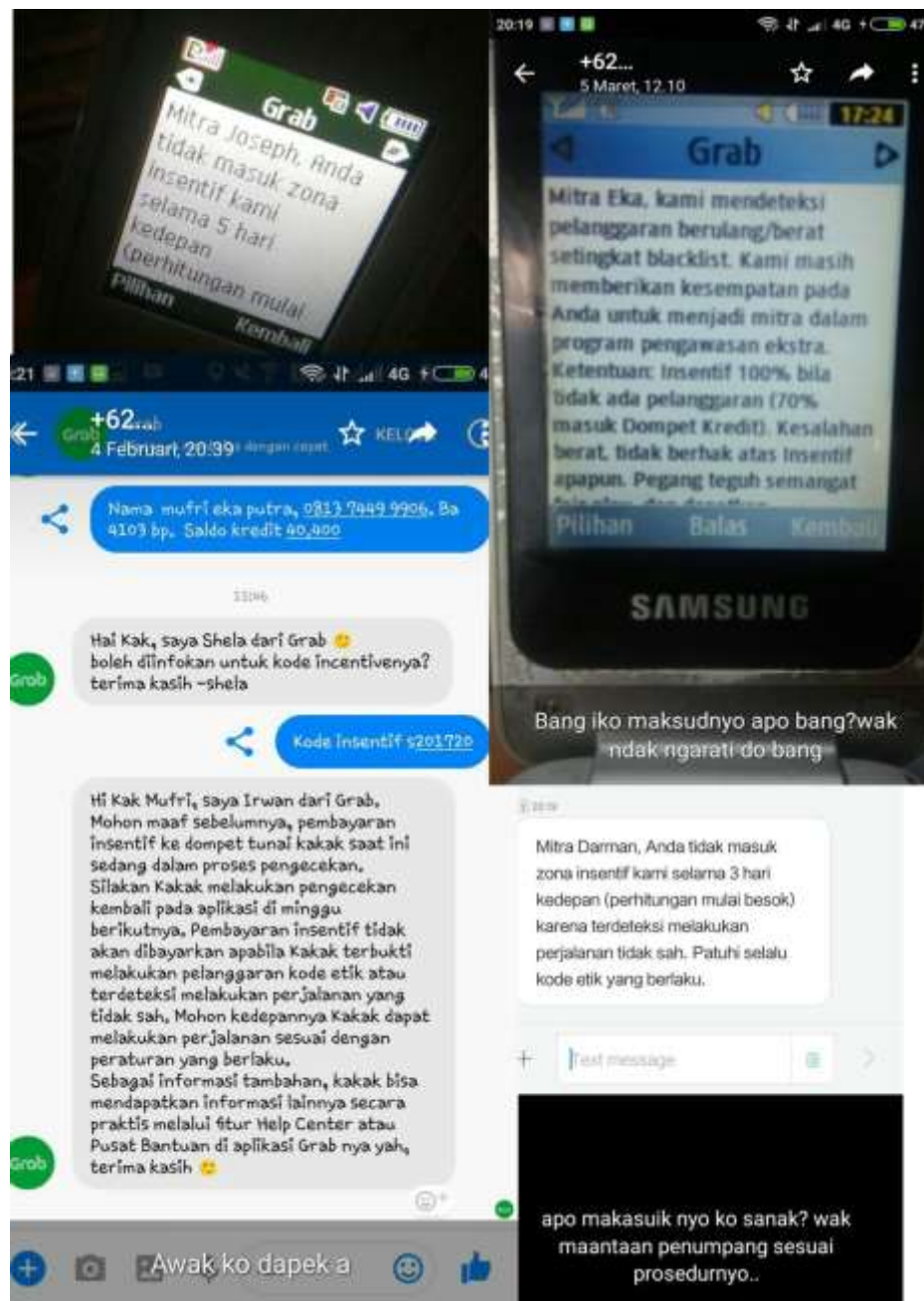
Walaupun banyaknya keunggulan dari aplikasi Grab tersebut masih ada beberapa kekurangan yang di rasakan *driver* dan penumpang saat menggunakan aplikasi tersebut diantaranya :

1. Ketidak sesuaian titik jemput dan titik antar penumpang pada *maps* aplikasi *driver*
2. Bonus insentif yang di terima oleh *driver* tidak tepat waktu. Data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Screenshot chat driver di grup whatsapp Grab Dunsanak Padang

3. Pendeteksian kode etik terhadap *driver* kurang efektif yang menyebabkan *driver* tidak masuk ke zona insentif. Data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Screenshot sms dan chat kode etik dari Grab

Berdasarkan kekurangan yang dirasakan oleh *driver* dan penumpang sebagai pengguna, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi Grab yang semakin marak di Indonesia khususnya kota Padang.

Dengan permasalahan yang terjadi peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi Grab yang semakin marak di Indonesia khususnya pada kota Padang. Dalam kasus penelitian ini model yang digunakan untuk menilai kesuksesan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean. Model ini dirasa cocok dan dapat digunakan sebab model DeLone and Mclean tersebut sudah banyak digunakan sebelumnya oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan sistem dimana dari model tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kusioner. Salah satu penelitian yang pernah dilakukan adalah “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Klinik” dengan menggunakan model DeLone dan McLean (Anggih Risdiyanto, 2014). Model kesuksesan informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model DeLone dan McLean yang merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Sebab lainnya adalah memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi.

Model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu:

1. Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas informasi (*information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.

3. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap pengguna sistem informasi.
4. *Use* adalah penggunaan keluaran sistem oleh penerima/pemakai.
5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengangkat topik Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab Menggunakan Metode *DeLone and McLean***”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan yang telah diuraikan tersebut, dapat dirumuskan kembali dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian mengenai seberapa besar kesuksesan sistem aplikasi Grab di kota Padang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Belum diketahuinya tingkat kepuasan *driver* terhadap kualitas sistem aplikasi Grab di kota Padang .
2. Belum ada penelitian untuk mengukur kepuasan *driver* dalam menilai kualitas layanan sebuah aplikasi Grab di kota Padang.
3. Pemahaman mengenai ke-efektivan sistem teknologi Grab dikalangan pengguna driver di kota Padang masih kurang.

C. Batasan Masalah

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Kepuasan yang di nilai adalah Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab.
2. Metode yang di gunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Grab adalah DeLone and McLean.
3. Populasi penelitian yaitu pengguna aplikasi Grab yang berada di kota Padang.
4. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas informasi (*information quality*).
5. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut: “Seberapa besar tingkat kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kota Padang sebagai pemberi jasa transportasi ? “

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial dari model kesuksesan sistem aplikasi Grab di kota Padang dengan Metode DeLone and McLean. Pengukuran keberhasilan atau keefektifan sistem aplikasi sangat penting untuk mengukur kepuasan pengguna .

Berikut merupakan beberapa hal yang merupakan tujuan dilakukannya penelitian ini

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna mengenai Aplikasi Grab.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aplikasi Grab terhadap yang dilihat dari faktor kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*sistem quality*), kualitas layanan (*service quality*), sebagai bagian dari metode DeLone and McLean terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah ilmu pengetahuan dalam menilai tingkat kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas yang berhubungan dengan masalah peningkatan mutu, dan dapat dijadikan dasar penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Grab untuk mengetahui tingkat kualitas sistem, kualitas layanan, dan informasi aplikasi Grab bagi penggunanya.

b) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai suatu gambaran tentang layanan aplikasi Grab serta memberi masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pengguna layanan tersebut, sesuai dengan kebutuhan pengguna.