

**EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI GRABMERCHANT
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS
MODEL MODIFIKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana
Komputer Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh :

GIZKA REFYANA PUTRI

20082010002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2024**

SKRIPSI

EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI GRABMERCHANT BERDASARKAN
PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS
MODEL MODIFIKASI

Disusun oleh :

GIZKA REFYANA PUTRI
20082010002

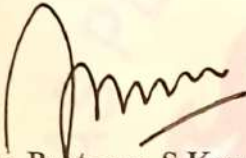
Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 28 Mei 2024

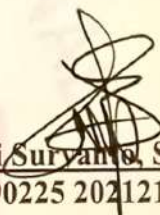
Pembimbing :

Tim Penguji :

1.

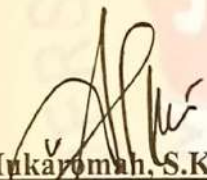
1.

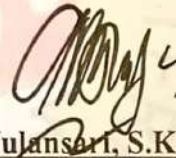

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2


Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

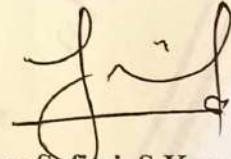
2.

2.


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

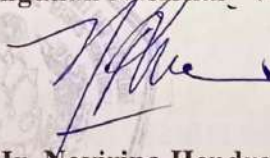
3.


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI GRABMERCHANT BERDASARKAN
PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS
MODEL MODIFIKASI

Disusun oleh :

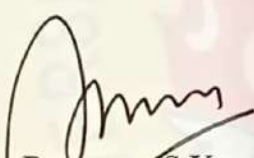
GIZKA REFYANA PUTRI
20082010002


Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei Periode 2024 pada
Tanggal 28 Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Gizka Refyana Putri

NPM : 20082010002

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 3 Juni 2024 dengan judul:

**EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI GRABMERCHANT BERDASARKAN
PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS
MODEL MODIFIKASI**

Oleh karenanya, mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 4 Juni 2024

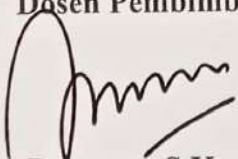
Dosen penguji yang memeriksa revisi :

1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005
3. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

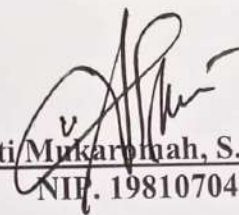
{
}
{
}
{
}

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

Dosen Pembimbing 2


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gizka Refyana Putri

NPM : 20082010002

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut :

**EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI GRABMERCHANT BERDASARKAN
PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS
MODEL MODIFIKASI**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir/ Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/ Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/ Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 4 Juni 2024

Hormat Saya,



Gizka Refyana Putri
NPM. 20082010002

**Judul Skripsi : Evaluasi Kesuksesan Aplikasi GrabMerchant Berdasarkan
Perspektif Pengguna Menggunakan Delone & McLean IS
Success Model Modifikasi**

Penulis : Gizka Refyana Putri

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi perdagangan online baik pemasaran dan penjualan barang maupun jasa, khususnya melalui *m-commerce*. Tingginya pengguna layanan *e-commerce* membuat banyak perusahaan memanfaatkan perkembangan IT dengan menciptakan aplikasi berbasis website atau mobile. Salah satu perusahaan yang kini telah masuk ke dunia *m-commerce* adalah Grab. Grab meluncurkan aplikasi GrabMerchant pada 11 Juni 2020 yang ditujukan untuk membantu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia bertransformasi menjadi bisnis online. Walaupun banyak kemudahan yang ditawarkan, tak sedikit pengguna mengeluhkan terkait aplikasi ini sehingga dirasa perlu dilakukan suatu evaluasi terkait kesuksesan aplikasi GrabMerchant berdasarkan perspektif penggunanya untuk melihat kesesuaian terhadap tujuan awal organisasi.

Skripsi ini menggunakan model Delone & McLean modifikasi dengan menambahkan variabel *trust* untuk mengevaluasi kesuksesan aplikasi GrabMerchant. Populasi dalam skripsi ini adalah pelaku UMKM Kuliner di Kota Surabaya yang bermitra dengan GrabFood. Sampel dalam skripsi ini diambil dengan menggunakan metode *Probability Sampling* dengan pendekatan *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 397 pengguna aplikasi GrabMerchant. Teknik analisis yang digunakan dalam skripsi ini adalah analisis SEM-PLS dengan menggunakan *software* SPSS dan smartPLS 3.

Hasil skripsi menunjukkan bahwa variabel *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, *user satisfaction*, *trust* dan *net benefits*. Sedangkan *system quality* dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, *user satisfaction* dan *trust* namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*. Kemudian *use* dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dan *net benefits*. Sedangkan *user satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*.

Kata kunci : *m-commerce*, Delone & McLean, *Trust*, UMKM, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Kesuksesan Aplikasi GrabMerchant Berdasarkan Perspektif Pengguna Menggunakan Delone & McLean IS Success Model Modifikasi“. Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Univeritas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Ibu Laminem dan Bapak Suparno, serta adik penulis yaitu Dendra Arya Visesa dan segenap keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan support penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. selaku promotor dan dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Prisa Marga Kusumantara, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Wali yang telah memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh pihak Grab yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada responden yang akan terlibat.
8. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan.
9. Teman-teman seperjuangan skripsi saya yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2020 yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu-satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, 4 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	12
2.2 E-Commerce.....	14
2.3 M-Commerce.....	17
2.4 Aplikasi GrabMerchant	19
2.4.1 Fitur Aplikasi GrabMerchant	20
2.5 Delone & Mclean IS Success Model.....	22
2.5.1 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	25
2.5.2 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	25

2.5.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	26
2.5.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	26
2.5.5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	27
2.5.6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	27
2.6	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	28
2.7	Teknik Sampling.....	29
2.7.1	Probability Sampling.....	29
2.7.2	Non-Probability Sampling	30
2.8	SEM-PLS (<i>Structural Equation Modelling Partial Least Square</i>)	31
2.9	SmartPLS (<i>Smart Partial Least Square</i>)	32
2.10	Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Alur Penelitian.....	39
3.2	Observasi dan Studi Literatur.....	39
3.2.1	Observasi.....	39
3.2.2	Studi Literatur	40
3.3	Identifikasi Masalah	40
3.4	Penyusunan Model Konseptual	42
3.5	Penyusunan Hipotesis.....	43
3.5.1	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	43
3.5.2	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	44
3.5.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	45
3.5.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	46
3.5.5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	47

3.5.6	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	47
3.5.7	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	48
3.6	Definisi Operasional	48
3.7	Metode Pengumpulan Data	50
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data	51
3.7.2	Penentuan Populasi dan Sampel	52
3.7.3	Teknik Sampling	53
3.7.4	Skala Likert	54
3.8	Penyusunan Instrumen Penelitian	54
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.9.1	Uji Validitas	60
3.9.2	Uji Reliabilitas	65
3.10	Pengolahan Data	66
3.10.1	Statistik Deskriptif	67
3.10.2	Statistik Inferensial	67
3.11	Uji Hipotesis	70
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Demografi Responden	72
4.1.1	Skala Usaha Berdasarkan Asset	72
4.1.2	Skala Usaha Berdasarkan Omzet	73
4.1.3	Jumlah Tenaga Kerja	74
4.1.4	Lama menjadi Mitra GrabFood	74
4.1.5	Media lain yang digunakan	75

4.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	76
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	76
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	79
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	81
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use</i>	83
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	85
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	87
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefits</i>	89
4.3	Analisis Statistik Inferensial.....	91
4.3.1	Outer Model	92
4.3.2	Inner Model.....	101
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	105
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
4.4.1	Pengaruh <i>Information Quality</i> (IQ) terhadap <i>Net Benefits</i> (NB), <i>Use</i> (U), <i>User Satisfaction</i> (US) dan <i>Trust</i> (T)	113
4.4.2	Pengaruh <i>System Quality</i> (SYQ) terhadap <i>Use</i> (U), <i>User Satisfaction</i> (US), <i>Trust</i> (T) dan <i>Net Benefits</i> (NB).....	120
4.4.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> (SEQ) terhadap <i>Use</i> (U), <i>User Satisfaction</i> (US), <i>Trust</i> (T) dan <i>Net Benefits</i> (NB).....	126
4.4.4	Pengaruh <i>Use</i> (U) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US) dan <i>Net Benefits</i> (NB)	133
4.4.5	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> (US) terhadap <i>Net Benefits</i> (NB).....	136
4.4.6	Pengaruh <i>Trust</i> (T) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US) dan <i>Net Benefits</i> (NB)	138

BAB V PENUTUP.....	142
5.1 Kesimpulan.....	142
5.2 Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN.....	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data dan Pertumbuhan Pasar E-Commerce Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Review Pengguna Aplikasi GrabMerchant	3
Gambar 1.3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	8
Gambar 2.1 Model Delone McLean 1992	23
Gambar 2.2 Model Delone McLean 2003	24
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	39
Gambar 3.2 Model Konseptual	42
Gambar 4.1 Skala Usaha Berdasarkan Asset	72
Gambar 4.2 Skala Usaha Berdasarkan Omzet	73
Gambar 4.3 Jumlah Tenaga Kerja	74
Gambar 4.4 Lama menjadi Mitra GrabFood.....	75
Gambar 4.5 Media Lain yang Digunakan	75
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping.....	106
Gambar 4.7 Hasil Signifikansi Hubungan	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fitur Aplikasi GrabMerchant	20
Tabel 2.2 Fitur GrabMerchant Portal	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	48
Tabel 3.2 Skala Likert	54
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel System Quality	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	63
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Use	63
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction.....	64
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Trust.....	64
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel Net Benefits	65
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 3.12 Kriteria Model Struktural	70
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality (IQ)	77
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel Information Quality (IQ)	78
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality (SYQ).....	79
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel System Quality (SYQ).....	80
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality (SEQ).....	81
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel Service Quality (SEQ).....	82
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Use (U)	83
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel Use (U)	84

Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction (US).....	85
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel User Satisfaction (US).....	86
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Trust (T).....	87
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel Trust (T).....	88
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Net Benefits (NB).....	89
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel Net Benefits (NB).....	91
Tabel 4.15 Outer Loading	92
Tabel 4.16 Outer Loading Baru.....	95
Tabel 4.17 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	97
Tabel 4.18 Cross Loading	98
Tabel 4.19 Fornell-Larcker Criterion	99
Tabel 4.20 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	100
Tabel 4.21 Hasil VIF	101
Tabel 4.22 Hasil R-Square	102
Tabel 4.23 Hasil f-Square.....	104
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Pengajuan Proposal Permohonan Izin Penelitian Skripsi	163
Lampiran 2. Referensi Pertanyaan	163
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	165
Lampiran 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	174
Lampiran 5. Outer Loading.....	185
Lampiran 6. Discriminant Validity (Cross Loading).....	186
Lampiran 7. Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)	186
Lampiran 8. Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan AVE	187
Lampiran 9. VIF.....	187
Lampiran 10. R Square	187
Lampiran 11. f Square	188
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	188