

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN APLIKASI DANA DI KOTA JAMBI DENGAN
MENGUNAKAN METODE EUCS**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Lia Vanny Sianturi

8040190252

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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Aplikasi Dana Di Kota Jambi Dengan
Menggunakan Metode EUCS.

Program Studi :Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan :Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap :Lia Vanny Sianturi
- b. NIM :8040190252
- c. Jenis Kelamin :Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir :Jambi, 25-11-2001
- e. Alamat :Jl. Trijaya No.04
Rt.21 Kel. Eka Jaya
- f. No. Telepon :089515821108
- g. Email :liafani28@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Di era modren sekarang, banyak sekali berkembang berbagai platform baru yang memudahkan aktifitas manusia dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu kemajuan yang sangat dirasakan saat ini yaitu dengan adanya dukungan dari teknologi internet. Internet sangat memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas maupun dalam memenuhi kebutuhan. Hal ini terbukti dengan tingginya pertumbuhan pengguna internet di indonesia maupun di mancanegara. Perkembangan teknologi internet ini mendukung berbagai sektor, salah satunya sektor perdagangan yang menjadi lebih efisien, karena kini segala hal dapat dikerjakan secara daring.

Pesatnya teknologi internet ini memaksa manusia untuk menciptakan berbagai fitur pendukung yang memudahkan penggunanya salah satunya fitur pembayaran elektronik. Fitur pembayaran elektronik *e-wallet* merupakan salah satu pelayanan yang memudahkan aktivitas transaksi finansial manusia, dengan menggunakan *e-wallet* kita dapat mentransfer uang dengan potongan administrasi yang tergolong sangat sedikit apabila dibandingkan dengan potongan admin yang selama ini kita keluarkan jika mentransfer antar bank. Selain itu dengan menggunakan *e-wallet* kita akan mendapatkan berbagai potongan harga ataupun promosi dari *merchant* yang berkerjasama dengan pihak *e-wallet* terkait. [1]

Dana adalah salah satu *platform* berbentuk dompet digital (*e-wallet*) buatan anak negeri yang menawarkan kemudahan berbagai transaksi finansial secara non-tunai maupun non-kartu. Adanya penambahan fitur diaplikasi Dana yang cukup tinggi dikarenakan pengguna Dana terus meningkat membuat penambahan sistem yang berperan dalam penyusunan isi saldo, kirim dana, minta dana, *scan qr*, *nearby*, *feed*, berita dana, riwayat, pocket, akun pengguna, dan pengaturan yang sudah diterima pengguna di masa kini. Namun banyaknya penambahan fitur membuat, aplikasi Dana mengalami kesulitan untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanannya. Maka dari itu diperlukannya kesempatan bagi konsumen untuk memberikan ulasan pelayanan di aplikasi tersebut agar bisa mengetahui kekurangan dan meningkatkan pelayanannya dengan cepat dan tepat [2].

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis diaplikasi Dana apakah pelayanan-pelayanan yang tersedia mempermudah konsumen atau tidak karena Dana perlu mengetahui tanggapan kepuasan konsumen jika tidak maka Dana akan sulit untuk mengembangkan diri. Inti dari penelitian ini yaitu menilai kepuasan konsumen pada aplikasi tersebut. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode EUCS karena permasalahan yang dikaji sangat tepat dengan metode ini. Hasil penelitian ini berupa analisis terhadap setiap *variable* EUCS dan menampilkan hasil dari analisis tingkat kepuasan konsumen. Sehingga peneliti mengimplementasikan dan menuangkan dalam sebuah penelitian kerja praktek yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI DANA DI KOTA JAMBI DENGAN METODE EUCS”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Dana di Kota Jambi dengan menggunakan metode EUCS sesuai dengan (isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu)”?

3. BATASAN MASALAH

Untuk penelitian yang lebih terarah serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka perlu adanya batasan-batasan terhadap masalah yang dibahas.

Adapun batasan masalah yang dilakukan, antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan melalui pada aplikasi Dana
2. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang mana pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner dari jawaban responden pada masyarakat Kota Jambi khususnya yang menggunakan aplikasi Dana.
3. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode EUCS *“End Using Computing Satisfaction”*

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan :

4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi, kinerja serta harapan konsumen aplikasi Dana.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh para konsumen dalam mengakses aplikasi Dana.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di aplikasi Dana.

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah :

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Dana.
2. Diharapkan agar membantu aplikasi Dana dalam masukan-masukan yang diberikan untuk selalu memperbaiki kinerja pelayanan aplikasi tersebut.
3. Bagi penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari selama perkuliahan berlangsung.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

5. LANDASAN TEORI

5.1 Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).

Menurut Komarudin [3] “Analisis merupakan aktivitas berpikir untuk

menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Menurut Holsti [4] “analisis adalah suatu teknik untuk mengambil kesimpulan dengan mengidentifikasi berbagai karakteristik khusus suatu pesan secara objektif, sistematis, dan generalis”.

Menurut Al Fatta [5] “Analisis merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasikan permasalahan-permasalahan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, Analisis merupakan kegiatan memecahkan suatu masalah dengan cara mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan atau aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan dan memilih sesuatu untuk di kelompok kan kembali menurut kriteria tertentu.

5.2 KEPUASAN PENGGUNA

5.2.1 Definisi Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna merupakan hal-hal yang meliputi penilaian yang mencakup pengalaman pemakaian sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri. Kepuasan Pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang di harapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasikan dari interaksi dengan sistem informasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam *variable* kepuasan pengguna adalah sebagai berikut: efisiensi, keefektivan, rasa puas, dan kebanggaan.

Kepuasan pengguna merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek , dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya, secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama relatif lebih sering menggunakan.

Menurut Tjiptono [6]“Kepuasan pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam menyampaikan akan menyebabkan terjadinya kesesuaian antara harapan dan penerimaan konsumen ketika memasarkan sebuah merk produk”, Pada umumnya pelanggan tidak saja menilai kualitas produk yang dijual akan tetapi juga mengamati dan menilai pelayanan yang diberikan oleh penjual.

Menurut Adisaputro [7]“Kepuasan pengguna adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersiapkan (hasil dan *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya”.

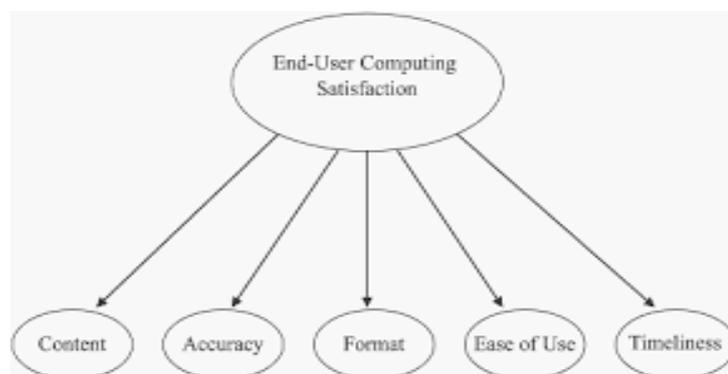
5.3 APLIKASI DANA

Dana merupakan salah satu dompet digital Indonesia yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi pembayaran. Aplikasi Dana sudah dirilis secara resmi sejak November 2018 dan dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe.

Hingga akhir 2019 lalu, Dana telah memiliki kurang lebih 20 juta pengguna dan mendapatkan 1,5 juta per hari. Selain berperan sebagai dompet digital, DANA juga menyediakan berbagai transaksi secara daring, mulai dari pembelian pulsa, pembayaran tagihan internet, dan masih banyak lagi.

5.4 END UNSER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.



Gambar 2. 1 Model EUCS Doll & Torkzadeh

Berikut merupakan penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem

menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi Format

Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi *Ease Of Use*

Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh 18 pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. [8]

5.5 STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTION (SPSS)

SPSS merupakan sebuah program aplikasi bisnis yang memiliki kemampuan untuk analisis statistic cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah di pahami untuk cara pengoperasinya, Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan *pointing* dan *clicking mouse*. Versi program ini adalah SPSS 20, yang dirilis pada tanggal 16 agustus 2011. Software SPSS dibuat dan dikembangkan oleh SPSS inc. yang kemudian di akuisisi oleh IMB *Corporation*.

Pada tahun 1984, SPPSS menjadi program pertama yang memasarkan

software analisis statistic untuk PC (*Personal Computer*), saat itu masih era Dos (*dis Operating System*). SPSS dikembangkan oleh seseorang tokoh yang bernama Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent pada tahun 1968 SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistic pada ilmu sosial.

SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Proccesing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau notrpad.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat dan Bahan Penelitian

Dalam analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi Dana dengan menggunakan metode EUCS dibutuhkan beberapa *hardware*, *software* dan bahan penelitian sebagai berikut :

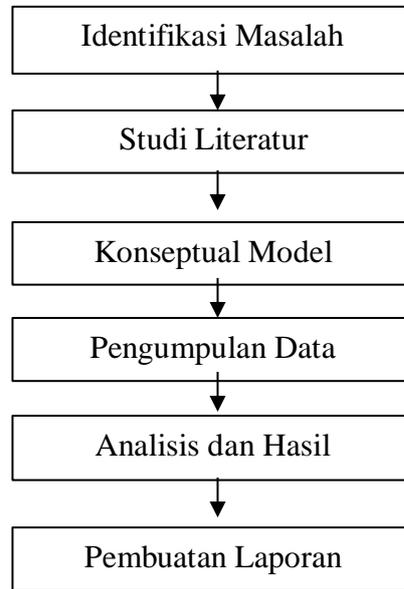
- a. Perangkat Keras (*Hardware*)
 - Laptop Asus X415 (4GB RAM)
 - Flash Disk 8GB
- b. Perangkat Lunak (*Software*)
 - Sistem Operasi Windows 11
 - Microsoft Excel
 - Microsoft Word
 - Google Form
 - Google Schoolar
 - Browser, Chrome, Mozilla Firefox
 - Medeley

6.2 Metode Penelitian

6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Dalam membantu penyusunan penelitian ini, maka diperlukan adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang berguna untuk memperjelas tahapan-

tahapan yang akan dilakukan. Adapun kerangka kerja yang akan digunakan, sebagai berikut :



Gambar 6.2.1 Kerangka Kerja

a. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, mengidentifikasi permasalahan yang muncul pada aplikasi Dana yang nantinya akan dijadikan sebagai rumusan masalah. Dari masalah yang telah diidentifikasi yang telah dijelaskan dilatar belakang maka rumusan masalah yang didapatkan pada penelitian ini “Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Dana di Kota Jambi?”

b. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini digunakan untuk melakukan pencarian pada sumber-sumber peneliti yang berkaitan sebelumnya, baik dari jurnal yang berkaitan dengan metode EUCS, artikel-artikel ilmiah serta buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber seperti *Google Scholar*.

c. Konseptual Model

Pada tahap konseptual model diawali dengan mengidentifikasi faktor-

faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur sebelumnya, selanjutnya membuat konsep yang dapat menggambarkan pengaruh kualitas aplikasi Dana terhadap tingkat kepuasan konsumen.

d. Pengumpulan Data

Pada tahap ini yang dilakukan adalah melakukan kegiatan observasi untuk menggali data tentang gambaran umum obyek penelitian pada aplikasi Dana, studi pustaka penelitian sejenis yang terdapat pada perpustakaan, dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Dana untuk mendapatkan data-data yang *valid*. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena jika tidak ada teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart yang telah ditetapkan.

e. Analisis dan Hasil

Pada tahap ini dilakukan analisis yang merupakan bagian penting dalam metode ilmiah. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 25 dan metode kuantitatif. Pengolahan data dalam penelitian kuantitatif dilakukan melalui beberapa proses, antara lain sebagai berikut:

- *Editing*, Proses editing dilakukan sebelum data penelitian di olah, Kemudian data-data yang telah dikumpulkan harus dibaca lagi dan diperbaiki jika masih terdapat kesalahan didalamnya. Dalam proses mengedit, juga perlu dicek bagian pertanyaan dan jawaban yang tidak sesuai kemudian di masukkan kedalam satu kelompok. Proses editing sangat penting dilakukan agar data yang dianalisis lebih akurat.
- Mengkodekan data/coding, Data-data penelitian yang dikumpulkan akan diberikan kode agar memudahkan analisis data menggunakan komputer. Klasifikasi tersebut dilakukan dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban.

- Tabulasi, Proses tabulasi dilakukan untuk membuat tabel jawaban-jawaban yang sudah diberi kode, kemudian jawaban tersebut dimasukkan kedalam tabel penelitian.

f. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta hasil analisis data-data yang telah dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan metode EUCS kemudian mendiskusikan hasil analisis demografis responden secara statistik kuantitatif dengan membandingkan dan mempertimbangkan sejumlah literatur terkait sebelumnya.

6. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian direncanakan berdasarkan kerangka kerja penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 4 bulan yang dimulai pada bulan September sampai Desember 2022. Berikut ini perincian jadwal penelitian yang akan dilaksanakan.

No	Kegiatan	Bulan (Minggu ke)															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■														
2	Studi Literatur			■	■												
3	Konseptual Model					■	■										
4	Pengumpulan Data							■	■	■							
5	Analisis dan Hasil											■	■	■			
6	Pembuatan Laporan													■	■	■	■

Daftar Pustaka

- [1] N. D. Abrilia and T. Sudarwanto, "PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN," *PERSEPSI KEMUDAHAN PELAYANAN*, vol. 8, no. 3, pp. 1-7, 2020.
- [2] L. Indrawati and M. M. Pattinama, "Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol. 8, no. 1, pp. 16-21, 2021.
- [3] R. D. A. Puspitasari, "ANALISA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISFO) DAN JARINGAN," *SISTEM INFORMASI AKADEMIK*, vol. 8, no. 1, pp. 1-51, 2020.
- [4] D. Irawan, D. Syamsuar, T. B. Kurniawan and . M. Akbar, "Analisis Usability Sistem Informasi Akademik," *Analisis Usability Sistem Informasi*, vol. 13, no. 2, pp. 1-12, 2021 .
- [5] R. Muhidin, N. F. Kharie and M. Kubais, "ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PADA SMA NEGERI 18," *SISTEM INFORMASI PADA SMA NEGERI 18* , vol. 2, no. 2, pp. 1-13, 2017.
- [6] A. Mardalis , "MERAH LOYALITAS PELANGGAN," *LOYALITAS PELANGGAN*, vol. 9, no. 2, pp. 111 - 119, 2005.
- [7] N. W. Mukti and S. Sauda, "USABILITY TESTING SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISFO) PADA MAHASISWA BINA DARMA MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE (STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM SISTEM INFORMASI)," *USABILITY TESTING SISTEM INFORMASI AKADEMIK*, pp. 560-568.
- [8] R. "PENGUJIAN KEPUASAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN END-USER COMPUTING SATISFACTION STUDI KASUS : SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA," *PENGUJIAN KEPUASAN SISTEM INFORMASI*, pp. 1-192, 2017.

