

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WETV
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL
PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Disusun oleh :

Syahda Ramadhani

8040190386

Untuk Syarat Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Starta I

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal: Analisis Kualitas Layanan Aplikasi WeTV Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti : Syahda Ramadhani

- a. Nama Lengkap : Syahda Ramadhani
- b. NIM : 8040190386
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Tungkal/01,
Desember 2001
- e. Alamat : Perumahan Tanjung
Permata Blok T No.03 RT.23
- f. No.Telepon : 082180466808
- g. Email :
ramadhanisyahda01@gmail.com

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELKANG

Pada Era digital ini perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat, Kini internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Banyak pekerjaan dan aktivitas manusia membutuhkan internet diantaranya menjadi informasi bahkan sebagai sarana hiburan seperti memutar lagu hingga nonton film. Khususnya Konten video streaming atau video online tak bisa dipungkiri lagi bahwa saat ini telah menjadi tren yang paling disukai oleh masyarakat luas. Perkembangannya pun semakin terakselerasi dan tumbuh sangat cepat seiring dengan lahirnya Gadget berfitur canggih.

Dengan kemudahan internet saat ini setiap orang bisa menonton film kapanpun dan dimanapun. Salah satunya berbasis layanan *Video On Demand* (VOD) atau juga disebut *Subscription Video On Demand* (SVOD) merupakan sebuah layanan dimana pengguna dibebani biaya berlangganan untuk dapat memilih dan menikmati konten secara bebas yang telah disediakan oleh penyedia layanan SVOD tersebut dimanapun dan kapanpun selama penggunaan terkoneksi dengan internet tanpa adanya jadwal penyiaran tertentu[1]. SALAH SATU penyedia layanan berlangganan *Video On Demand* yang lagi populer saat ini untuk tv show dan film adalah WeTV.

WeTV adalah aplikasi layanan streaming film, tv show dengan berbagai macam konten hiburan dan juga relevan yang menyediakan tayangan lokal maupun internasional. Sehingga konsumen bisa mendapatkan pengalaman menonton film yang praktis dan mudah. WeTV memberikan kebebasan dalam berlangganan karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun sesuai dengan yang konsumen butuhkan. Yaitu iklan dan berlangganan paket VIP. Keduanya adalah strategi monetisasi yang digunakan WeTV.

Berdasarkan dari data Google Play Store, jumlah pemasangan aplikasi mobile WeTV yang telah dilakukan user hingga bula september

2022 mencapai lebih dari 50 juta lebih pemasangan dan menduduki peringkat 11 terlaris dikategori hiburan. Hal ini lah yang menunjukkan bahwa masih tinggi minat pengguna aplikasi mobile WeTV di Indonesia.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi mobile WeTV. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan diantaranya yaitu tidak muncul subtitle pada film yang sedang diputar, saat pengguna sudah melakukan pembayaran VIP tetapi tidak akses VIP tidak dapat digunakan/tidak terdaftar, saat memutar video sering terjadinya *buffering*.

Dalam sistem informasi diperlukan kepuasan pengguna karna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi[2]. Untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna WeTV dapat dilakukan dengan metode SERVQUAL. Alasan pemilihan metode Servqual dibandingkan dengan metode yang lain adalah Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima[3].

Metode SERVQUAL menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi penggunaan terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness Assurance Dan Empath*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis mengangkat masalah tersebut kedalam skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WETV TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian atas diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu “Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi WeTV Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan penganan aplikasi WeTV pada pengguna di wilayah Kota Jambi
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode *SERVQUAL* dengan 5 variabel yaitu, *tangible, realibility, responsivenness, assurance, emphaty*
3. Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi WeTV

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis kepuasan dari aplikasi layanan WeTV menggunakan metode *SERVQUAL*
2. Mengetahui variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi WeTV.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap aplikasi PeduliLindungi
2. Dapat membantu pihak aplikasi PeduliLindungi dalam mengetahui kepuasan pengguna
3. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada masyarakat.

1.6 LANDASAN TEORI

1.6.1 Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “ Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Abdul Majid “Analisis adalah (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilah dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)”[4].

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokokatas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.[5]

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan makna nya.

1.6.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Nugroho menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan.[6]

Menurut Irawan mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.[7]

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pengguna/pelanggan terhadap layanan dan hasil kinerja setelah membandingkan antara kesan dan persepsi yang menghasilkan perasaan senang ataupun kecewa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan konsumen.

1.6.3 APLIKASI

Menurut Nazrudin Safaat H “Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna”[8].

Menurut Jogiyanto adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output [9].

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pengguna (user) dengan bantuan komputer.

1.6.4 Servqual

Menurut Tjiptono “Model servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1988 oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok

dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi)” [10]

Menurut Lovelock dan Wirtz menjelaskan kualitas pelayanan suatu evaluasi kognitif jangka panjang dari konsumen terhadap pemberian layanan oleh perusahaan[11].

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

1.7 METODE PENELITIAN

a. Alat dan bahan penelitian

1. Perangkat Keras (Hardware)

Laptop Asus dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Processor : Intel core i-5-7200u
2. RAM : 4GB
3. Harddisk : 1TB
4. Operating System : Windows 10
5. Printer : HP INK G10

2. Perangkat Lunak (Software)

1. Goggle From
2. Microsoft Excel 2010
3. Microsoft Word 2010
4. IBM SPSS 26

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Yudhistira, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” vol. 2, 2019.
- [2] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Daring]. Tersedia pada: <https://repository.ung.ac.id>
- [3] Triguna Dharma, *Jurnal teknologi sistem informasi dan sistem komputer TGD*, vol. 2. 2019.
- [4] F. K. Geffenberger, “Pengertian Analisis,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., hal. 5–13, 1967.
- [5] A. Muhammad, “Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 1689–1699, 2016.
- [6] S. Jaya, “Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung.,” hal. 13–53, 2018.
- [7] Williianti, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, hal. 6–25, 2020.
- [8] B. A. B. Ii dan L. Teori, “1414370236_239_2_Bab_Ii,” hal. 6–31, 2019.
- [9] A. Sundawa, “Perancangan Bangun Sistem Penjadwalan Acara

Keluarga Mahasiswa Teknik Informatika (Kmti) Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berbasis Android,” hal. 1–53, 2018.

- [10] Heizer, “Pengertian Manajemen Operasional,” *Syria Stud.*, vol. 7, no. 1, hal. 37–72, 2017, [Daring]. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- [11] G. Saputra, “Kualitas Pelayanan Service Quality Atau Kualitas Layanan,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., hal. 10–27, 2019.