

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOODLE
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI
MENGUNAKAN METODE SERVEQUAL
PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :

Syafira Azzahra

8040190344

Untuk Syarat Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Starta I

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KOMPUTER
DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal: Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Moodle Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode Servequal

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti : Syafira azzahra

- a. Nama Lengkap : Syafira azzahra
- b. NIM : 8040190344
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tanggal Lahir : Jambi/25, Juni 2000
- e. Alamat : lrg tarusan Rt 18 kasang pudak
- f. No.Telepon : 089618085936
- g. Email : Syafirazzahra2525@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era teknologi saat ini kebutuhan akan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) meningkat dengan cepat di berbagai aspek kehidupan. Pada saat ini kebutuhan banyak orang sebagian besar terpenuhi oleh sistem secara online. Sangat banyak aplikasi-aplikasi yang dibuat untuk mempermudah pekerjaan maupun kebutuhan manusia, misalnya untuk belajar, berbelanja, berpergian, dan lainnya. Begitu juga dalam bidang pendidikan, banyak aplikasi berbentuk online yang dimanfaatkan dalam bidang pendidikan, misalnya seperti website sekolah maupun kampus, sistem informasi akademik, sistem penilaian, sistem kepegawaian dan lain-lain.

Selain itu terdapat aplikasi online yang digunakan dalam media pembelajaran, misalnya dengan mengembangkan aplikasi Moodle. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada yaitu Moodle diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam mengumpulkan hasil penugasan yang di berikan.

Moodle adalah sebuah aplikasi pembelajaran jarak jauh yang memiliki fitur sangat menarik selain mudah digunakan Moodle juga memiliki learning objek yang lengkap seperti pre-test, materi, video, forum diskusi, post-test penugasan, kuis, jurnal elektornik dan lain-lain. Dalam pembelajaran online, Moodle dapat membantu mahasiswa dalam memaksimalkan pembelajaran ditengah merebaknya wabah Covid-19 Aplikasi moodle ini menjadi solusi kegiatan belajar mengajar tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Namun dari pengoprasian pada aplikasi tersebut, masih terdapat beberapa kesulitan dalam penggunaannya. Beberapa data *feedback* pengguna dari *Google Play Store* terdapat beberapa keluhan pengguna Moodle salah satunya sering terjadinya error dalam penginputan file tugas dan tidak tersimpan data absen mahasiswa padahal sudah melakukan absensi.

Dalam sistem informasi diperlukan kepuasan pengguna karna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi[1]. Untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna PeduliLindungi dapat dilakukan dengan metode SERVQUAL. Kelebihan dari suatu metode terdapat pada kemampuannya untuk menangkap subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data melalui, kuisisioner, dan kemampuannya dalam mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan dan ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pengguna. 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[2].

Metode SERVQUAL menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi penggunaan terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty)[3].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis mengambil judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOODLE DIKOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mendapatkan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Moodle menggunakan metode SERVQUAL?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi variable yang berpengaruh dan tidak berpengaruh pada Aplikasi MOODLE?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah, maka penulis menetapkan batasan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi moodle di kota jambi.
2. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan 6 variabel yaitu. *Tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy, trust.*
3. Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi moodle.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis kepuasan dari aplikasi layanan moodle menggunakan metode *SERVQUAL*
2. Mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Moodle.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap aplikasi moodle.
2. Dapat membantu pihak aplikasi moodle dalam mengetahui kepuasan pengguna

3. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada mahasiswa.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 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.

Nana Sudjana menyatakan bahwa “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”[4].

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, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)”[5].

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan[6].

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

1.5.2 Kepuasan Pengguna

Definisi Kepuasan Pengguna Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya[7].

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi[8].

Menurut Nugroho menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan[9].

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.

1.5.3 Aplikasi

Aplikasi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ini merupakan KBBI Daring (Dalam Jaringan / Online Jaringan) yang dibuat untuk memudahkan pencarian, penggunaan dan pembacaan arti kata (lema/sub lema).

Menurut Jogiyanto adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output[10].

Menurut Nazrudin Safaat H “Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna[11].

Menurut Supriyanto (2005:2) adalah program yang memiliki aktifitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu[12].

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.

1.5.4 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 (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi)[13].

Menurut Lovelock dan Wirtz menjelaskan kualitas pelayanan suatu evaluasi kognitif jangka panjang dari konsumen terhadap pemberian layanan oleh perusahaan[14].

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.

1.6 METODE PENELITIAN

a. Alat dan bahan penelitian

1. Perangkat Keras (Hardware)

Laptop Asus dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Processor : Intel ATOM x5
2. RAM : 4GB
3. Harddisk : 500 GB
4. Operating System : Windows 10
5. Printer : HP INK TANK 415

2. Perangkat Lunak (Software)

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

b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam kegiatan penelitian dengan melakukan :

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil.

3. Kuisiõner

Metode angket kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab nya.

4. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. berdasarkan data dan fakta yang telah diamati pada saat meneliti atau melakukan pengamatan

1.7 JADWAL PENELITIAN

Penelitian direncanakan akan dilaksanakan dalam waktu kurang lebih selama 6 bulan, dimulai dari Oktober 2022 hingga Januari 2023 yang dilakukan secara bertahap sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan Ke-															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																
2.	Perumasan Masalah																
3.	Pengumpulan Data dan informasi																

[illegible]

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [2] Triguna Dharma, *Jurnal teknologi sistem informasi dan sistem komputer TGD*, vol. 2. 2019.
- [3] Tjiptono, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan,” *J. Media Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–20, 2000.
- [4] S. SITUMORANG, “Analisis Efikasi Diri Siswa Kelas V Sd Yayasan Parulian 2 Medan Tahun Ajaran 2018/2019,” *Repos. Universiitas Qual.*, p. 6, 2019.
- [5] F. K. Geffenberger, “Pengertian Analisis,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 5–13, 1967.
- [6] 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, pp. 1689–1699, 2016.
- [7] Ansori, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 3, no. April, pp. 49–58, 2015.
- [8] Williianti, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2020.
- [9] S. Jaya, “Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung.,” pp. 13–53, 2018.
- [10] A. Sundawa, “Perancangan Bangun Sistem Penjadwalan Acara Keluarga Mahasiswa Teknik Informatika (Kmti) Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berbasis Android,” pp. 1–53, 2018.

- [11] B. A. B. Ii and L. Teori, "1414370236_239_2_Bab_Ii," pp. 6–31, 2019.
- [12] A. D. Putra and A. Alwi, "Perancangan Aplikasi Pencarian Lokasi Rumah Sakit Dan Klinik Di Wilayah Kota Madiun Berbasis Android," *Komputek*, vol. 2, no. 2, p. 1, 2018, doi: 10.24269/jkt.v2i2.135.
- [13] Heizer, "Pengertian Manajemen Operasional," *Syria Stud.*, vol. 7, no. 1, pp. 37–72, 2017.
- [14] G. Saputra, "Kualitas Pelayanan Service Quality Atau Kualitas Layanan," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., pp. 10–27, 2019.
- [1] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [2] Triguna Dharma, *Jurnal teknologi sistem informasi dan sistem komputer TGD*, vol. 2. 2019.
- [3] Tjiptono, "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan," *J. Media Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–20, 2000.
- [4] S. SITUMORANG, "Analisis Efikasi Diri Siswa Kelas V Sd Yayasan Parulian 2 Medan Tahun Ajaran 2018/2019," *Repos. Universiitas Qual.*, p. 6, 2019.
- [5] F. K. Geffenberger, "Pengertian Analisis," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., pp. 5–13, 1967.
- [6] 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, pp. 1689–1699, 2016.
- [7] Ansori, "濟無No Title No Title No Title," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 3, no. April, pp. 49–58, 2015.

- [8] Williianti, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2020.
- [9] S. Jaya, “Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung.,” pp. 13–53, 2018.
- [10] A. Sundawa, “Perancangan Bangun Sistem Penjadwalan Acara Keluarga Mahasiswa Teknik Informatika (Kmti) Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berbasis Android,” pp. 1–53, 2018.
- [11] B. A. B. Ii and L. Teori, “1414370236_239_2_Bab_Ii,” pp. 6–31, 2019.
- [12] A. D. Putra and A. Alwi, “Perancangan Aplikasi Pencarian Lokasi Rumah Sakit Dan Klinik Di Wilayah Kota Madiun Berbasis Android,” *Komputek*, vol. 2, no. 2, p. 1, 2018, doi: 10.24269/jkt.v2i2.135.
- [13] Heizer, “Pengertian Manajemen Operasional,” *Syria Stud.*, vol. 7, no. 1, pp. 37–72, 2017.
- [14] G. Saputra, “Kualitas Pelayanan Service Quality Atau Kualitas Layanan,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., pp. 10–27, 2019.