

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI JD.ID TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Andrea

8040190305

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

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-Servqual
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Andrea
 - b. NIM : 8040190305
 - c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - d. Alamat : Pembengis
 - e. No. Telepon : 081339185139
 - f. Email : area56645@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kehidupan sosial manusia. Dewasa ini, teknologi tidak hanya memudahkan manusia untuk saling berkomunikasi. Teknologi sudah digunakan untuk berbagai aktifitas sehari-hari dalam kehidupan manusia. Contohnya saja dalam melakukan transaksi jual-beli. Adanya teknologi membuat manusia menjadi lebih mudah dalam melakukan transaksi jual-beli.

Semua kebutuhan dapat diperoleh dengan cepat hanya dengan membuka berbagai situs jual-beli online dan mencari barang yang diinginkan tanpa harus bersusah payah meluangkan waktu untuk pergi ke toko tertentu terlebih dahulu. Konsep perdagangan jual-beli online melalui media elektronik atau internet inilah yang disebut dengan *E-commerce*. Keberadaan *e-commerce* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan pada saat ini karena *e-commerce* memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari pihak penjual (*merchant*) maupun dari pihak pembeli (*buyer*) di dalam melakukan transaksi perdagangan meskipun kedua belah pihak tidak berada di dalam satu negara yang sama.

Maya miranda ambarsari atau dikenal dengan JD.ID merupakan salah satu platform e-commerce di Indonesia yang didirikan dengan konsep belanja online ala mall. Dengan konsep ini, Aplikasi JD.ID mempunyai beberapa kelebihan diantaranya harga barang yang dijual kompetitif kalau dibandingkan dengan online mall dan shop di Indonesia, kupon belanja yang mudah didapatkan dengan berbagai macam nominal, minimal anda bisa mendapatkan 2 buah kupon senilai total 100 ribu dari mendaftar newsletter JD.ID. Ongkos kirim gratis ke seluruh Indonesia, customer service yang mudah dicari, setidaknya lewat *Livechat* kita bisa bertanya langsung mengenai masalah yang kita alami, pelayanan *customer service* JD.ID yang cepat, ramah dan sabar, dan juga packing barangnya untuk elektronik menggunakan kayu, sekecil apapun ukurannya dan ini gratis lagi tidak menambah biaya ongkos kirim. Selain memiliki kelebihan JD.ID mempunyai

beberapa kekurangan diantaranya adalah sistem konfirmasi pembayaran transfer bank yang memakan waktu 1 hari sejak mengirimkan uang kalau order di hari kerja dan 2-3 hari kalau anda membelinya di hari sabtu dan minggu, tidak ada cara konfirmasi pembayaran manual.

Oleh karna itu berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JD.ID Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi JD.ID di kota Jambi dengan menggunakan metode *E-Servqual*?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi JD.ID
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi JD.ID di Kota Jambi
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-servive Quality*
4. Pengumpulan data menggunakan Kusioner dengan bantuan *Google Form*
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna aplikasi JD.ID
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variabel *E-Servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi JD.ID

4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
3. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi JD.ID di Kota Jambi dengan menggunakan metode *E-Servqual*.

5. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

5.1 Analisis

Menurut Komaruddi Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Menurut Harahap dalam Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil [1].

Menurut Rifka Julianty, pengertian analisis adalah aktivitas penguraian pada pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan [2].

Menurut Dwi Prastowo Darminto, pengertian analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan [3].

5.2 Kualitas Layanan

Menurut Kotler Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan [4].

Menurut Nasution dalam kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Juga dijelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [5].

Cravens menyampaikan pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi. Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain [6].

5.3 Aplikasi

Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia.

5.4 Aplikasi JD.ID

JD.ID adalah layanan perusahaan *e-commerce* yang berbasis di Jakarta, Indonesia. JD.ID mulai beroperasi di Indonesia sejak Oktober 2015. JD.ID mulai beroperasi di Indonesia sejak Oktober 2015. Pada awalnya, mereka fokus terhadap menyediakan pelanggan dengan produk elektronik dan gadgets yang sulit ditemukan, seperti iPad Pro dari Apple dan A2010 dari Lenovo yang baru launching pada akhir tahun 2015. Sejak itu mereka telah memperluas penawaran produk mereka dan memasukkan kategori seperti sepatu dan pakaian olahraga dan juga produk kecantikan dan kesehatan.

Alamat situs JD.ID yang menggunakan *country-code top-level* domain Indonesia (.id) dipilih untuk melambangkan komitmen mereka untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan aman. Menurut laporan, nama domain tersebut memerlukan dana Rp. 500,000,000 (~US\$ 38,000) untuk didapatkan. Sejak 1 Januari 2018 pada saat pergantian tahun 2017 ke 2018, JD.ID tidak lagi menggunakan logo kuda poni, namun dikarenakan JD.ID berfokus ke platform digital. Pada Januari 2018, JD.id berkolaborasi dengan *fashion designer* Anandia Putri dengan pemilik label I.K.Y.K

5.5 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna merupakan *barometer* keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO (Purnomowati) kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya [7].

5.6 E-SERVQUAL

Electronic Service Quality (E-Servqual) merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu layanan. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Jonathan)[8].

6. METODOLOGI PENELITIAN

A. Alat Dan Bahan Penelitian

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:

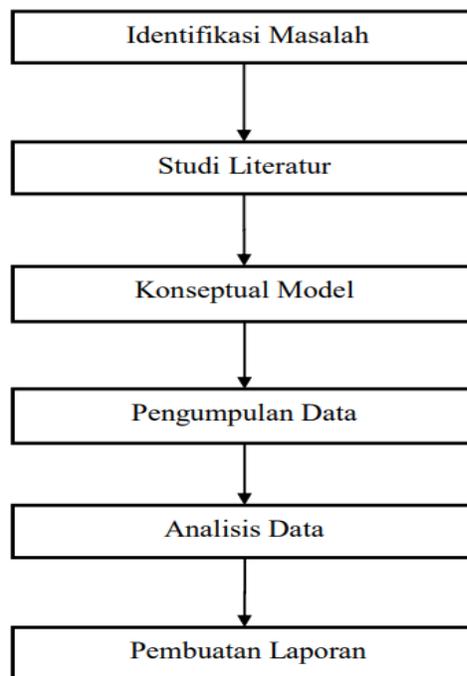
- a. Laptop dengan *Processor* Intel(R) Celeron(R) CPU N2840 @ 2.16GHz CPU 2.16 GHz

- b. RAM 2 GB
- 2. Perangkat lunak (software)
Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:
 - a. *System* Operasi: Windows 2010
 - b. *Microsoft Office Word* 2010
 - c. SPSS versi 25
 - d. *Mendeley desktop*

b. Metode Penelitian

1. Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

A. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan JD.ID terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi JD.ID.

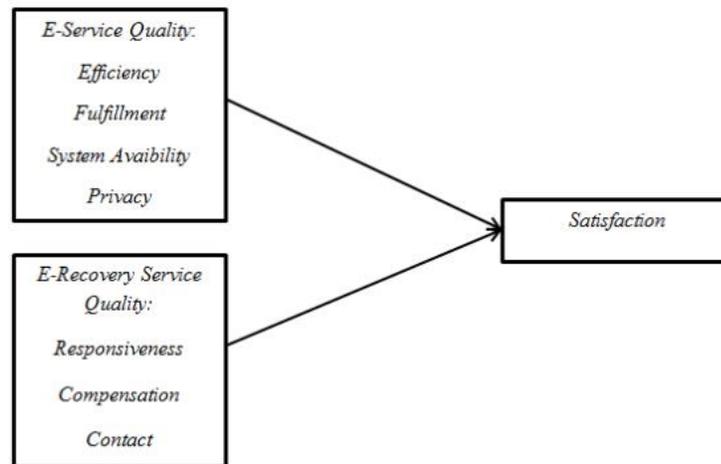
B. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

C. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan JD.ID terhadap kepuasan pengguna JD.ID.

Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif JD.ID sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



(Sumber: Yuniarti, F. (2015), p. 189).

Gambar 3.2 Konseptual Model

Pengaruh *E - Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

E - Service Quality merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan (Komara).

Pengaruh *E-recovery Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

Kualitas layanan jasa kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan. Banyak terdapat kegagalan layanan yang menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu perusahaan harus memulihkan layanan tersebut. Pemulihan jasa layanan berbasis internet merupakan salah satu determinan signifikan kepuasan, loyalitas dan retensi pelanggan (Komara) Berdasarkan konseptual

model penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara variabel *e- service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna JD.ID (Y).

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna JD.ID (Y).

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara *e-service quality* dan *e-recovery service quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna JD.ID (Y).

D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan *google form* guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi JD.ID secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspektasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh JD.ID dengan menggunakan skala likert.

E. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

F. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

c. Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna (user) dari aplikasi Zenly dimana jumlah populasi pengguna aplikasi Zenly tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

Sampel

Sampel (sample) adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling, dimana teknik pengambilan sampel ini digunakan karena didalam penelitian tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel ini dipilih berdasarkan kriteria, adapun kriteria yang terdapat dalam metode Purposive Sampling yaitu :

1. Responden adalah pengguna aplikasi Zenly.
2. Responden harus mengetahui tentang bagaimana cara menggunakan fitur – fitur yang ada pada aplikasi Zenly.

Rumus yang akan digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan Rao Purba :

$$n = \frac{z^2}{4(nnn)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sample

z = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel (95%=1,96)

Moe = Margin of error kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{196^2}{4(0,10)} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

7. JADWAL PENELITIAN

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.	Penentuan Topik	■	■														
2.	Studi Literatur	■	■	■	■												
3.	Perumusan Masalah	■	■			■	■										
4.	Pengumpulan Data	■	■					■	■	■							
5.	Analisis Sistem	■	■							■	■	■	■				
6.	Pembuatan Laporan	■	■											■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)”.
- [2] P. R. A. D. W. I. AYU, “Analisa Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma,” *Anal. Sist. Inf. ...*, 2021, [Online]. Available: <http://repository.binadarma.ac.id/1458/>
- [3] Y. Zamrodah, “Teknik Digital,” vol. 15, no. 2, pp. 1–23, 2016.
- [4] S. Promosi, K. Produk, K. Layanan, T. Kepuasan, F. Ekonomi, and J. Manajemen, “Global Ternama Dibidang,” vol. 1, no. 4, pp. 1465–1473.
- [5] A. S. Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI,” *J. Ekon. Vol.*, vol. 7, no. 2, pp. 113–125, 2016.
- [6] N. Herawati, A. Hidayat, and S. Suwarsito, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Mitra Manaj.*, vol. 2, no. 5, pp. 522–535, 2018, doi: 10.52160/ejmm.v2i5.157.
- [7] A. K. Batubara, “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan,” *J. Iqra'*, vol. 3, no. 1, pp. 9–17, 2009.
- [8] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetio, and R. Andespa, “Tugas Akhir Tugas Akhir,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.

