

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MyXL
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Dedi Kurniawan

8040190019

Untuk Persyaratan Penelitian Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI
MyXL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Program Studi : SISTEM INFORMASI

1. Jenjang Pendidikan : Srata 1 (SI)

2. Peneliti

a. Nama Lengkap : Dedi kurniawan

b. NIM : 8040190019

c. Jenis Kelamin : Laki-Laki

d. Tempat/Tgl. Lahir : 27, November 1998

e. Alamat : Jln. Slamet Riyadi Lrg. Sakura 1

f. No. Telepon : 087748460387

g. Email : dedik8962@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM : 8040190019

NAMA : Dedi Kurniawan

PRODI: Sistem Informasi

JUDUL : “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MyXL
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL

1. Hasil Evaluasi: Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak*)

2. Alasan Penolakan Proposal Skripsi:

- Proyek Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
- _____

3. Catatan Perbaikan:

Mengetahui,
Ketua TIM Skripsi
Program Studi Sistem Informasi

*) Coret yang tidak perlu

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada saat ini telepon seluler adalah alat komunikasi yang sangat dikenal diseluruh pemjuru dunia dari mulai perkotaan hingga pedesaan. Pesatnya perkembangan telepon seluler saat ini tidak lepas dari operator penyedia jasa layanan telepon seluler. Di indonesia terdiri dari beberapa layanan penyedia jasa telepon seluler yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Penyedia jasa layanan telepon seluler pertama kali hadir di indonesia hanya ada satu provider saja, yaitu Telkomsel Instan.

Namun seiring berkembang nya zaman muncul berbagai jenis provider salah satunya adalah PT XL Axiata Tbk menjadi perusahaan publik yang tercatat di bursa efek indonesia sebagai perusahaan terbuka. Menurut data dari databoks.katadata.co.id (diakses pada tanggal 1 november 2021) XL menjadi internet provider yang memiliki pengguna terbanyak nomor 3 setelah indosat, yaitu dengan 56,7 juta pengguna XL Axiata.

Aplikasi yang diberi MyXL dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengakses layanan XL Axiata. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat berbelanja tanpa harus datang ke gerai-gerai atau konter secara langsung. Mereka dapat membeli pulsa serta data internet melalui aplikasi. Kemudian pengguna dapat memilih metode pembayaran yang ingin digunakan dengan menggunakan Ewallet seperti Gopay, Ovo, Dana dan bisa juga menggunakan kartu debit/kredit hingga akun virtual lainnya. Dengan adanya aplikasi MyXL ini, diharapkan pengguna XL Axiata mendapatkan kemudahan, keuntungan, kenyamanan serta terus menggunakan XL Axiata karena dengan hadirnya berbagai layanan berbagai layanan informatif untuk membuat pengguna merasa puas. Namun disamping itu masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna aplikasi MyXL.

Menurut sumber data Rating & Review (diakses pada 1 november 2021) terdapat banyak keluhan seperti sulitnya akses masuk ke aplikasi, sinyal serta jaringan yang buruk, aplikasi yang lambat, dan error aplikasi sehingga seringkali mengalami kelambatan saat ingin mengakses aplikasi MyXL. Hal ini menjadi

masalah bagi XL Axiata karena kehilangan pengguna, dan membuat pengguna tidak loyal dengan XL Axiata. Keluhan yang dilakukan pengguna dapat menjadi masalah jika tidak diselesaikan dengan baik dan cepat.

Kepuasan pengguna merupakan suatu keharusan bagi perusahaan untuk mensukseskan dan mengembangkan layanan jasa atau produk yang mereka miliki. serta penyedia jasa memberikan layanan terbaik Service Quality (Service Quality) terhadap kepuasan pengguna. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan salah satunya SERVQUAL. Menurut Kesuma [1] metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Pada metode service quality ini terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Berdasarkan permasalahan diatas yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi MyXL, agar dapat mengetahui bagaimana kualitas aplikasi tersebut, apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi dalam metode service quality yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, maka dari itu penulis mengangkat masalah tersebut kedalam skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MyXL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyXL dengan menggunakan metode service quality?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penulisan hanya dilakukan pada aplikasi MyXL.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan *Google Form*.
4. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi MyXL.
5. Penelitian ini untuk pengguna MyXL kota jambi.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah Microsoft Excel dan SPSS Versi 26.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyXL berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode servequal.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi MyXL menggunakan metode Servequal.
2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

2. LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis ialah sebuah kegiatannyang memuat beberapa aktifitas semacam mengurai, membedakan, memilah suatu buat digolongkan serta dikelompokkan kembali bagi aktifitas tertentu setelah itu dicari kaitannya serta ditafsirkan maknanya. berikut sebagian komentar bagi para pakar menimpa penafsiran analisis ialah:

Menurut komaruddin [2] pengertian analisis adalah kegiatan berfikir 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 [2] analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi terkecil.

2.2 KUALITAS LAYANAN

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen.

Menurut Tjiptono [3] kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi atau malah dapat melebihi kualitas yang diharapkan.

Menurut Lopyodi [3] dalam Indrasari kualitas pelayanan adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2.3 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan Pengguna merupakan fokus utama yang ditunjukkan pengguna atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dalam hal ini kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi suatu pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya melampaui harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono [4] kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Daryanto dan Setyobudimengatakan [4] kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

2.4 APLIKASI

Menurut Rachmad Hakin S [5] Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows dan permainan (game), dan sebagainya.

Menurut Ali Zaki dan *Smidev Commmity* [6] Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan Aplikasi adalah software atau alat terapan yang dibuat untuk mengerjakan tugas-tugas khusus.

2.5 MyXL

MyXL adalah sebuah aplikasi yang dibuat dan didesain untuk memudahkan kebutuhan para pengguna provider XL. Dimana hanya dengan menggunakan satu aplikasi saja, sudah bisa melakukan berbagai hal yang berkaitan dengan transaksi XL seperti pembelian pulsa hingga untuk mengaktifkan paket data yang dibutuhkan.

2.6 STATISTIKAL PRODUCT SERVICE (SPSS)

Statistical Product and Service Solution merupakan kepanjangan dari SPSS. SPSS adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu proses pengolahan data statistik pada sebuah penelitian, umumnya dibutuhkan untuk penelitian analisis.

SPSS adalah sebuah software untukn mengelolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal baik teori statisti. Aplikasi SPSS sering kali digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya *user friendly* dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khusus nya dalam *E-Business*. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*). Yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti microsoft excel atau notepad.

2.7 SERVQUAL

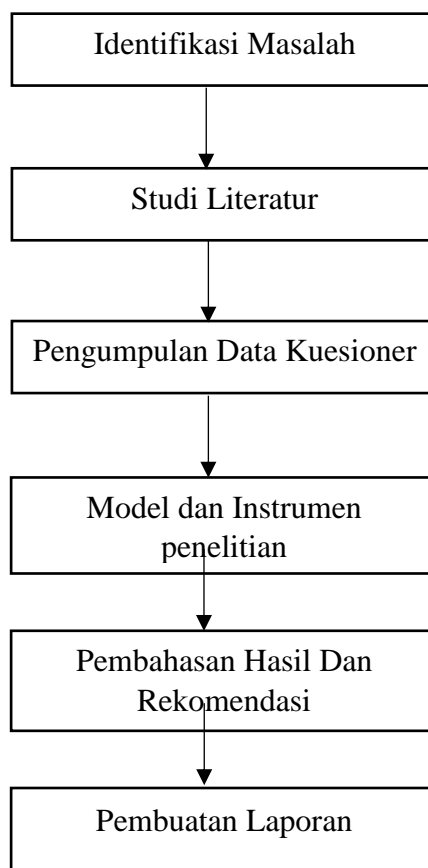
Metode dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *respinsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* [7].

Menurut Connolly [8] Service Quality menjadi salah satu topik penelitian yang populer untuk area service marketing, meskipun service quality biasa digunakan untuk layanan yang tradisional tetapi service quality tetap menjadi salah satu acuan untuk kualitas layanan bagi transaksi elektronik dan menjadi alat ukur untuk kualitas layanan.

3 METODOLIGI PENELITIAN

3.1 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:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahapan ini.

2. Studi Literatur

Pada tahapan ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori yang sudah dipahami menjadi bahan referensi sebagai pedoman dalam penyusunan dan penyelesaian masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya

3. Pengumpulan Data Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

4. Model dan Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini dimaksud untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala likert. Dengan begitu penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah.

5. Pembahasan Hasil dan Rekomendasi

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyXL di Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran servequal.

6. Pembuatan Laporan

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

3.1 Alat Penelitian

1. Perangkat Keras yang terdiri dari:

- Mouse
- Keyboard
- Laptop, dengan Processor AMD A4 -9125 dengan 2.3 GHz dan turbo Speed: 2.6 GHz, (DC)
- Ram 4GB DDR4
- Flashdisk

2. Perangkat Lunak terdiri dari:

- Sistem Operasi: Windows 10 64 Bit Original
- Microsoft Word 2016
- Microsoft Excel 2017
- SPSS
- Google Form
- Aplikasi MyXL

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. P. Kesuma, “ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL,” pp. 178–183, 2014.
- [2] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru),” vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [3] R. M. Hasibuan, F. Harahap, S. Pd, and A. Lubis, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE VANILLA PANYABUNGAN Oleh : Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS),” vol. 4, no. 3, pp. 175–182, 2021.
- [4] P. Kualitas, L. Dan, H. Terhadap, P. Pada, G. Studi, and W. Kecamatan, “JURNAL ILMIAH M-PROGRESS,” vol. 12, no. 1, pp. 70–83, 2022.
- [5] B. T. Mahardika, D. Program, S. Teknologi, I. Universitas, and D. Persada, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAGEMENT SISWA BERPRESTASI BERBASIS ANDROID PADA SMK PGRI,” vol. X, no. 2, pp. 30–39, 2020.
- [6] J. Cut, N. Dien, N. Durian, P. Palapa, and B. Lampung, “APLIKASI AKUTANSI PERSEDIAAN OBAT PADA KLINIK KANTOR,” vol. 2, no. 1, pp. 24–33, 2019.
- [7] J. Sistem and D. A. N. Informatika, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual,” pp. 19–25.
- [8] K. Christianto, “HUBUNGAN DIMENSI SERVICE QUALITY DENGAN KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE DARI SUDUT PANDANG KONSUMEN ONLINE,” vol. 12, pp. 15–21, 2016.

