

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DI KOTA JAMBI**

Proposal Tugas Akhir



Di Ajukan Oleh :

Tegar Prima Jaya

8040190379

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
JAMBI
2022**

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Tegar Prima Jaya / 8040190379

PRODI : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~

JUDUL : Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip Menggunakan Metode Servqual Di Kota Jambi

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

2. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir :

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi

HERTI YANI,S.Kom,M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip Menggunakan Metode Servqual Di Kota Jambi

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komputer/Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Tegar Prima Jaya
- b. NIM : 8040190379
- c. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 06 Mei 2000
- e. Alamat : Perum Anugrah Argenta 2
Blok A No.07
- f. No. Telpon : 085279317581
- g. Email : tegarprimaj@gmail.com

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi dan komunikasi pada dunia sistem informasi berkembang dengan pesat dan merambah ke berbagai sisi kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan tersebut perangkat lunak semakin canggih dan mudah di akses. Dengan kemudahan tersebut maka hampir semua memiliki *smartphone*. Dengan bertambahnya populasi dunia dari tahun ke tahun yang semakin meningkat ini menyebabkan berbagai kebutuhan manusia didalam teknologi modern sudah menjadi kebutuhan pokok. Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut khususnya di bidang bisnis, lebih tepatnya transaksi kini dapat dilakukan melalui online. Dibantu dengan menggunakan *smartphone* dan melalui aplikasi – aplikasi yang menyediakan layanan tersebut.

Flip atau flip.id merupakan sebuah aplikasi yang dapat menunjang kemudahan dalam bertransaksi melalui online, flip diciptakan untuk meniadakan biaya administrasi ketika pengguna atau nasabah bank ingin melakukan transfer dana antar bank, inilah yang membuat pengguna bank tertarik untuk menggunakan flip, dengan mengakses aplikasi ini melalui *smartphone* Android dan IOS. Flip diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat yang hendak melakukan transfer beda bank. Flip.id berada dibawah naungan PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi, flip.id bekerja sebagai jembatan transaksi antar bank dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada tanggal 4 Oktober 2016 dengan nomor izin 18/196/DKSP/68.

Flip.id pada tahun 2016 memiliki jumlah pengguna yang mencapai puluhan ribu dan memproses 13 miliar rupiah transaksi. Flip.id mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan total 6 juta pengguna pada tahun 2021 dan telah memproses triliunan rupiah transaksi setiap bulannya. Pada *playstore* aplikasi flip.id memiliki pengguna lebih dari 10 juta pengguna dan memperoleh rating 4,1/5. Berdasarkan penilaian dari pengguna aplikasi melalui *Playstore* permasalahan yang sering dialami adalah transaksi yang terhambat, koneksi yang bermasalah kemudian sering terjadinya gangguan pada aplikasi ketika digunakan sehingga membuat pengguna merasa tidak nyaman. Permasalahan tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan suatu analisis secara objektif untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan serta menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip. Untuk penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan Metode *Servqual* karena permasalahan yang dikaji sangat tepat dengan metode. Hasil penelitian ini berupa analisis terhadap setiap Variabel *Servqual* dan menampilkan hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulisan laporan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA JAMBI”**. Sehingga analisis ini diharapkan dapat membantu dalam mengetahui kualitas layanan dan tingkat pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi?
2. Apa saja nilai-nilai yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *servqual*.
3. Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel terhadap populasi adalah menggunakan *purposive sampling* dengan rumus lemeshow.
4. Teknik pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.
5. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

1.4 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui nilai-nilai yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip di Kota Jambi

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan penilaian kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Flip kepada pihak pengembang aplikasi.
2. Mengetahui gambaran mengenai nilai yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi
3. Sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang uraian teori – teori yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain – lain

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai tahapan kegiatan penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, dan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian dan profil responden.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan hasil analisis dari penelitian yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Kata analisis sudah sering digunakan pada bidang pendidikan khususnya dalam penulisan penelitian. Pada sebuah penelitian, analisis dilakukan dengan cara mengumpulkan data terkait objek yang diteliti kemudian diuraikan menjadi berbagai bagian sesuai kelompok – kelompok tertentu. [1] Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya dan atau susunannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan usaha menguraikan suatu data menjadi sub – sub sehingga jelas susunannya.

2.2 APLIKASI

Aplikasi atau perangkat lunak adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

[2] Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.

Maka dapat disimpulkan aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk mengerjakan tugas tertentu.

2.3 E-SERVICE QUALITY

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (servqual)* atau kualitas pelayanan. *Service quality* merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti di bidang pemasaran karena hubungannya dengan biaya, kepuasan, retensi dan loyalitas. *Service quality* umumnya juga didefinisikan sebagai perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

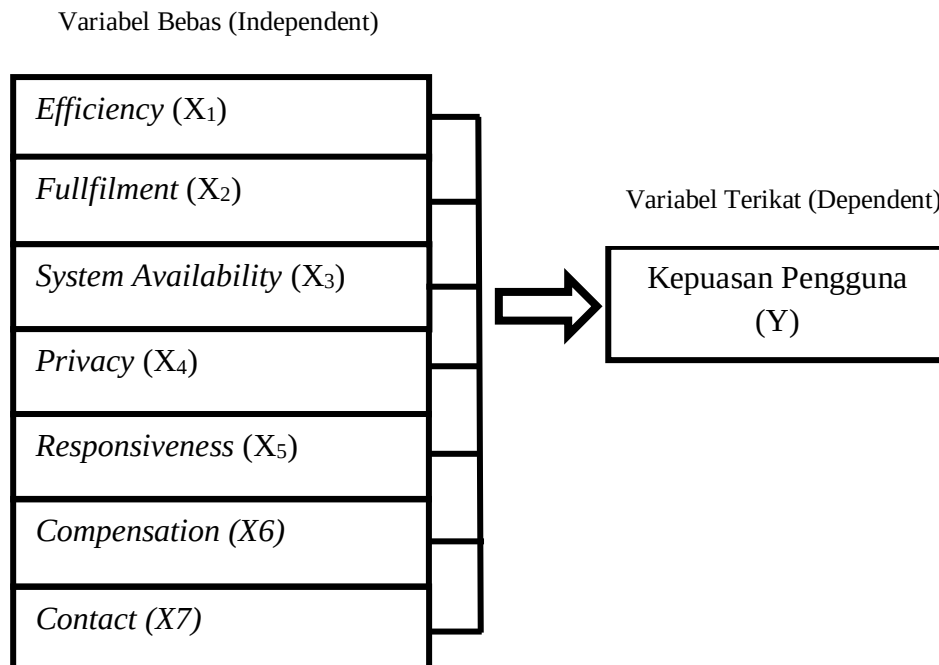
[3] *E-Service quality* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. *Service quality* (kualitas pelayanan) dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. *Service quality* (kualitas pelayanan) didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

[4] Parasuraman mengkonseptualisasikan kualitas layanan sebagai model *e-servqual* yang mencakup tujuh dimensi, yaitu :

- a. *Efficiency* (efisiensi) : mengarah pada kemampuan pelanggan untuk masuk ke situs web, menemukan produk yang diinginkan serta mendapatkan informasi yang berhubungan dengan produk tersebut, serta proses check out produk dengan upaya yang minimal. Kemudahan dan kecepatan situs web pada saat diakses oleh pelanggan.
- b. *Fulfillment* (pemenuhan) : mengarah pada ketepatan janji atas suatu layanan, informasi ketersediaan produk, serta proses pengiriman produk sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Segala macam proses transaksi harus dilakukan dengan sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan.
- c. *Availability* (ketersediaan) : mengarah pada fungsi teknis suatu situs atau aplikasi, yaitu sejauh mana suatu situs atau aplikasi tersedia dan dapat berfungsi dengan baik. Segala macam fungsi teknis harus dapat berjalan dengan lancar tanpa terhambat oleh apapun.
- d. *Privacy* (privasi) : mencakup jaminan bahwa data-data pelanggan tidak akan tersebar kepada pihak manapun dan informasi kartu kredit terjamin keamanannya.
- e. *Responsiveness* (tanggapan) : mencakup pada kemampuan perusahaan dalam menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika pelanggan sedang mengalami masalah dalam mengakses situs atau aplikasi,

serta perusahaan mempunyai mekanisme untuk menangani pengembalian dan memberikan jaminan online.

- f. *Compensation* (kompensasi) : dimensi yang melibatkan penerimaan uang kembali, pengiriman kembali dan penanganan akibat kegagalan sistem yang terjadi pada situs web.
- g. *Contact* (kontak) : dimensi yang mengacu pada ketersediaan layanan untuk pelanggan agar dapat berbicara langsung dengan staf layanan pelanggan baik melalui percakapan online atau melalui saluran telepon (bukan berbicara dengan mesin) ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait produk dan layanan.



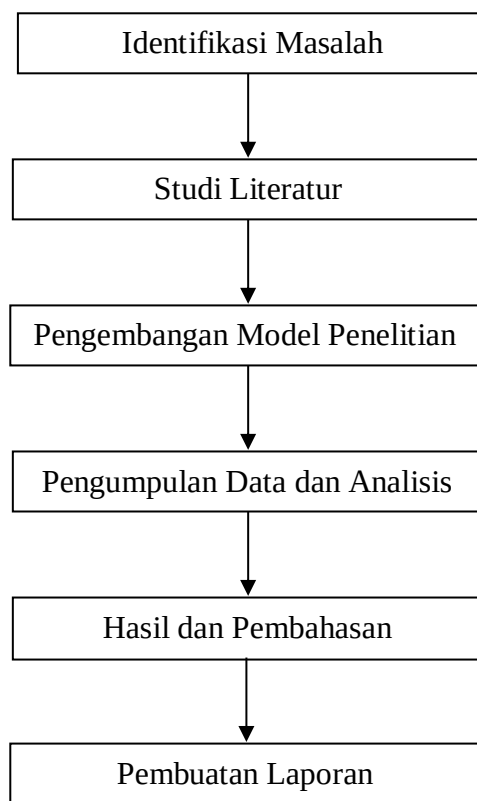
Gambar 2.1 Variabel Metode Servqual

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 KERANGKA PENELITIAN

Tahapan Penelitian merupakan langkah-langkah yang harus dikerjakan dalam suatu penelitian, dimana langkah-langkah tersebut merupakan petunjuk dalam melakukan kegiatan penelitian secara sistematis. Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa langkah yang dapat dilihat pada gambar 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

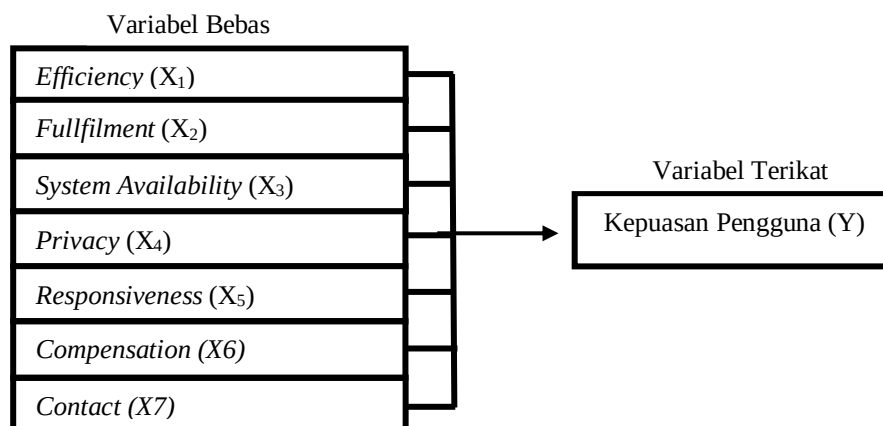
Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah pada objek yang akan dianalisis pada penelitian. Peneliti juga menentukan metode yang akan digunakan dalam menganalisis objek.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti mempelajari dan memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet. Adapun konsep utama yang dipelajari pada penelitian ini, yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Flip menggunakan metode servqual di Kota Jambi.

3. Pengembangan Model Penelitian

Pada tahap ini, peneliti mengembangkan model penelitian yang disusun berdasarkan teori tertentu yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Pengembangan model penelitian ini menggunakan kerangka konsep konstruk berdasarkan metode servqual.



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Antar Variabel

4. Pengumpulan Data dan Analisis

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data pengguna yang telah mengakses pada aplikasi Flip untuk dijadikan sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang dibuat menggunakan *Google Form* kepada masyarakat di Kota Jambi. Kuesioner berisi pernyataan yang berhubungan dengan variabel-variabel servqual. Kemudian data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dan dilakukan beberapa uji dengan bantuan aplikasi SPSS.

5. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini, penulis telah mendapatkan hasil dari kegiatan analisis yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil analisis akan dijabarkan secara mendetail melalui tabel-tabel dan hasil perhitungan rumus untuk dapat mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kemudian dibuat sebuah kesimpulan terhadap keseluruhan kegiatan penelitian yang telah dilakukan.

3.2 PENGUKURAN VARIABEL

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan Skala *Likert*. Responden diminta untuk menjawab pernyataan – pernyataan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak. Dimana

responden diminta memilih salah satu dari lima alternative jawaban yang disediakan dengan alternative jawaban tersebut memiliki nilai 1-5 jawaban responden berupa pilihan dari 5 alternatif yang ada, yaitu :

Tabel 3.1 Pengukuran Skala *Likert*

Pengukuran Skala <i>Likert</i>	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.3 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

3.3.1 Alat Penelitian

Untuk membantu dalam proses analisis sistem dan teknologi informasi, maka diperlukan alat bantu baik berupa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*). Adapun alat bantu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*hardware*) yang terdiri dari :
 - Laptop Acer
 - Processor Ryzen 3 3.6Ghz
 - Ram 16 GB
 - Dan beberapa perangkat keras lainnya
2. Perangkat Lunak (*software*) yang terdiri dari :

- Sistem Operasi *Windows* 10 64-bit
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Google Chrome
- SPSS
- Dan beberapa perangkat lunak lainnya

3.3.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian meliputi informasi tentang data kuesioner yang akan
disebarkan.

3.4 JADWAL PENELITIAN

Penelitian direncanakan akan dilaksanakan dalam waktu kurang lebih selama 4 bulan, dimulai dari September 2022 hingga Desember 2022 yang dilakukan secara bertahap sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan															
	September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																
Perumusan Masalah																
Mempelajari Literatur																
Pengumpulan Data																
Menganalisa Data																
Menyusun Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung, 2016.
- [2] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Permbayaran Secara Kredit PadaBank Yudha Bahakti,” *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61-69, 2014.
- [3] F. Tjiptono and C. Gregorius, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi, 2017. 3.
- [4] A. P. Parasuraman, V. Zeithaml and A. Malhotra, “E-S-Qual: A MultipleItem Scale for Assessing Electronic Service Quality,” *Journal of Service Research*, vol. 7, pp. 213-233, 2015.