

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LinkAja
DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL
DI KOTA JAMBI**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Tasya Shintia Adira 8040190005

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata I

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

IDENTITAS PROPOSAL TUGAS AKHIR

1. Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja Dengan Menggunakan Metode E-Servqual
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Tasya Shintia Adira
 - b. Nim : 8040190005
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Alamat : Jl. Sari Bhakti lrg.komando
 - e. No. Telepon : 083190584781
 - f. Email : tasyashintia01@gmail.com

1. L ATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat,berjalannya perkembangan teknologi informasi juga di iringi dengan berkembangnya jaringan internet. Salah satu perkembangan teknologi informasi terjadi pada teknologi financial yang berkembang pesat,hal ini ditunjukkan dengan perkembangan alat pembayaran secara digital menggunakan aplikasi dompet elektronik atau Uang elektronik,dari pembayaran tunai (cash based) menjadi non tunai (non cash).

LinkAja sebelumnya bernama Telkomsel Cash atau TCASH adalah layanan keuangan digital dari Telkomsel dan anggota Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berupa uang elektronik (*e-money*). TCASH berfungsi layaknya rekening bank yang fleksibel dan tanpa adanya bunga. Layanan yang dicakup oleh TCASH di antaranya adalah transfer ke Bayar dengan TAP, Bayar Beli di HP, belanja Online, dan Berbagi Uang.

Program pelayanan ini telah resmi diluncurkan pada tanggal 9 Januari 2007. Pada tahun 2015, Telkomsel meluncurkan TCASH TAP, yaitu produk baru dengan stiker dengan teknologi NFC yang memudahkan pembayaran di usahawan fisik dengan hanya menempelkan stiker ke mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang menerima pembayaran dengan TCASH.

LinkAja mulai beroperasi pada tanggal 21 Februari 2019 setelah Finarya secara resmi mendapatkan lisensi/izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum, serta menggantikan aplikasi TCASH, Mandiri e-cash, yap! (BNI), UnikQu (BNI), My QR (Bank BRI) dan T-Bank (Bank BRI). LinkAja secara resmi diluncurkan pada tanggal 30 Juni 2019.

LinkAja adalah sebuah layanan uang elektronik yang berbasis aplikasi untuk melakukan berbagai transaksi nontunai dengan mudah dan praktis.. Terdapat juga pola futur-fitur yang dimiliki oleh LinkAja antara lain, beli atau bayar tagihan, bayar transportasi, telekomunikasi, bayar pajak dan retribusi, penuhi semua kebutuhan keuangan.

Berdasarkan di palystore, aplikasi LinkAja telah di unduh sebanyak lebih dari 10 juta pengguna dengan rating 4,0. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna terhadap aplikasi LinkAja. Lebih dari sekedar alat pembayaran secara online LinkAja juga memudahkan kehidupan sehari-hari dengan berbagai layanan seperti transfer, bayar GOJEK/Grab, belanja di Tokopedia, beli bbm di MyPertamina, bayar tagihan PLN, BPJS dan lainnya.

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai E-ServQual merupakan versi baru dari Service Quality (ServQual). 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 (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2006). Berdasarkan Ho dan Lee (2007), terdapat 5 dimensi pengukuran e-service quality, yaitu: Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationship, dan Responsiveness dan Fulfillment.

E-Service Quality adalah sebuah bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* adalah pelayanan yang diberikan melalui website kepada konsumen dalam memfasilitasi kegiatan pembelian distribusi secara efektif dan efisien .

kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran dan keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak di dasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu

layanan, Maka dari itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan Metode E-Servqual untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkAja. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LinkAja DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan menggunakan metode E-Servqual di Kota Jambi?

3. BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi LinkAja.
2. Metode yang digunakan adalah Metode E-Servqual.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi LinkAja di kota jambi.
5. Penentuan teori perhitungan sample menggunakan teori Rao Purba dan angket menggunakan Skla Likert.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS V25

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan menggunakan metode E-Servqual di Kota Jambi.

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Penulis dapat mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh layanan terhadap pengguna aplikasi LinkAja di kota jambi menggunakan Metode E-Servqual.
2. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi layanan atau fitur-fitur yang diberikan) aplikasi tersebut.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak LinkAja untuk meningkatkan kualitas layanan

5. LANDASAN TEORI

5.1 ANALISIS

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

Menurut Jogiyanto " Analisis dapat dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya ".

Menurut Komaruddin "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 suatu keseluruhan terpadu "

Menurut Wiradi " Analisis atau analisa adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah suatu untuk digolongkan dan di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari maknanya dan di tafsir maknanya. Analisa dan analisis ".

Dari definisi diatas, bisa disimpulkan kalau penafsiran dari analisis merupakan kegiatan yang muat beberapa aktivitas semacam mengurai, membedakan, memilah

sesuatu sistem data dalam bagian bagian komponennya buat digolongkan serta dikelompokkan kembali bagi kriteria tertentu serta guna masing-masing dalam satu totalitas terpadu setelah itu dicari kaitannya serta ditafsirkan maknanya.

5.2 Definisi Kepuasan Pengguna (Satisfaction)

Kepuasan Pengguna bisa dimaksud selaku asumsi ataupun reaksi serta umpan balik terhadap sesuatu perihal yang berkaitan dengan kinerja ataupun produk tersebut buat dapat dievaluasi. Pelanggan selaku subjek utama yang memakai kinerja ataupun produk tersebut pasti mempunyai harapan serta ekspektasi sebelum dialami penggunaannya. Kemudian, sehabis bisa dialami oleh pengguna, barulah bisa diklasifikasikan apakah kinerja serta produk yang digunakan penuh harapan (memuaskan) ataupun kebalikannya (tidak memuaskan).

Menurut Seddon dan Kiew "Kepuasan Pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi User satisfaction ini dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (usefulness) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik persona. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual".

Menurut Seddon dan Kiew "Kepuasan Pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi User satisfaction ini dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (usefulness) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik persona. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual".

5.3 Aplikasi

Aplikasi adalah salah satu perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membuat berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia.

Menurut Wikipedia "Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna"

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

5.4 Aplikasi LinkAja

5.4.1 Sejarah aplikasi LinkAja

Mobile wallet adalah istilah dari penggunaan layanan transaksi dengan electronic money (e-money) dengan telpon genggam atau gadget lainnya yang bersifat mobile. Pelopor dari mobile wallet di Indonesia adalah Telkomsel yang berkerja sama dengan BNI dengan produk T-Cash. LinkAja adalah layanan keuangan elektronik berbasis aplikasi yang akan membuat transaksi keuanganmu lebih seru, lebih lancar dan bebas repot. BUMN Fintech ini yang menggunakan skema QR Code terstandar sebagai landasan platform pembayaran digital. Di laman resmi yang dihadirkan Tcash, disebutkan tidak ada perubahan fitur berarti antara Tcash dan LinkAja. Pengguna existing Tcash tinggal memperbarui aplikasinya mulai tanggal 21 Februari dan secara otomatis akan dikonversi menjadi konsumen LinkAja. LinkAja diresmikan pada tanggal pada 30 Juni 2019 di Jakarta.

LinkAja adalah dompet elektronik nasional Indonesia yang menggabungkan kekuatan ekosistem dari perusahaan-perusahaan BUMN. Perusahaan yang bergabung yaitu dari layanan keuangan elektronik milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan ECash, UnikQu dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan merek T-Bank.

LinkAja di bawah naungan PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) resmi meluncur di Senayan, Jakarta pada Minggu, 30 Juni 2019. Platform pembayaran digital milik BUMN mengusung tujuan, "Dari dan Untuk Indonesia". Beres tanpa cash adalah jargon LinkAja untuk menarik pelanggan masyarakat Indonesia. Di era serba digital atau industri 4.0 saat ini, sudah tidak zamannya membawa banyak uang

tunai di dompet. LinkAja menawarkan dengan menggunakan scan barcode, atau tap ponsel, untuk melakukan transaksi keuangan lebih cepat, aman, dan mudah.[5]

LinkAja adalah sebuah layanan uang elektronik yang berbasis aplikasi untuk melakukan berbagai transaksi nontunai dengan mudah dan praktis. Terdapat juga pola futur-fitur yang dimiliki oleh LinkAja antara lain, beli atau bayar tagihan, bayar transportasi, LinkAja syariah, bayar pajak dan retribusi, penuhi semua kebutuhan keuangan.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 ALAT BANTU (TOOLS) DALAM PENELITIAN

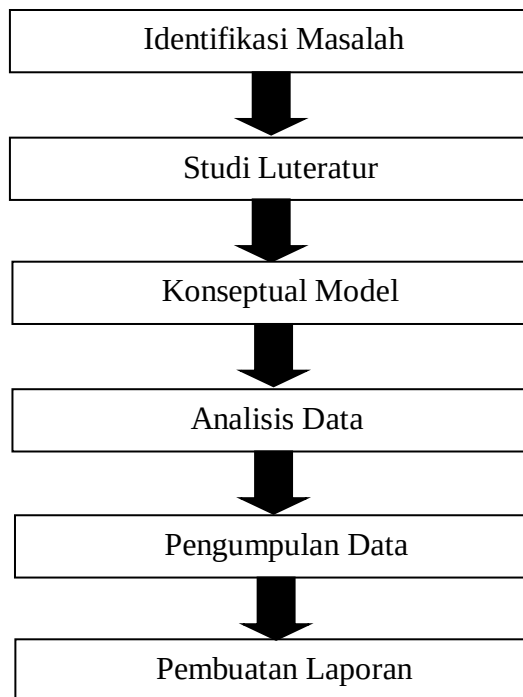
Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (tools) yang dapat digunakan penulis, antara lain:

1. Perangkat Keras (*Hardware*) yang terdiri dari :
 - a. Prosesor : AMD Ryzen 3 3200U with Radeon Vega Mobile Gfx 2,60 Hz
 - b. RAM : 4,00 GB
 - c. Harddisk : 500 GB
 - d. Operation System : Windows 10 Home Single 64-bit
1. Perangkat Lunak (*software*) yang terdiri dari :
 - a. Browser Chrome
 - b. Sistem Operasi Windows 10
 - c. Microsodt Word 2010
 - d. SPSS Statistic v25.

6.2 METODE PENELITIAN

6.2.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, hingga perlu adanya susunan kerangka kerja (frame work) guna untuk memperjelas tahapan-tahapan ataupun sistematika yang hendak dilakukan.



Gambar 6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang sudah digambarkan diatas, hingga bisa di jabarkan ulasan tiap-tiap tahap dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

pada penelitian ini adalah memahami permasalahan yang diamati. Tahapan awal dengan merumuskan masalah, menjelaskan batasan batasan agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-SERVQUAL dan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak LinkAja untuk penggunaanya serta memberikan masukan kepada pihak LinkAja untuk meningkatkan layanan hasil analisa.

2. Studi Literatur

Pada tahapan studi literatur peneliti ini melakukan kajian pustakan guna untuk menambah wawasan dengan mencari dan memahami referensi teori yang relevan

dengan masalah yang diteliti. Referensi yang digunakan berasal dari buku-buku, jurnal-jurnal, serta karya ilmiah.

3. Konseptual Model

konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang bisa menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode E-Servqual.

4. Analisis Data

Tahapan ini guna mengetahui dan mengukur sejauh mana aplikasi LinkAja dapat membantu pengguna dalam transaksi tanpa tunai di beberapa gerai penjualan online, uang digital untuk terhindar dari uang palsu, Deals dan Promo, yang diurutkan kedalam kategori dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja di Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran kualitas aplikasi tersebut.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data.

6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

6.3 Metode E-Servqual (Electronic Service Quality)

Definisi kualitas menurut Goetsch Davis, (Zulian Yamit, 2005 : 8) yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Parasuraman et al (2005), kualitas pelayanan dalam internet banking akan berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah.

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari Service Quality (ServQual). E-ServQual dikembangkan untuk mengajukan 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 (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2006). Berdasarkan Ho dan Lee (2007), terdapat 5 dimensi pengukuran *kualitas e-service*, yaitu: *Information Quality*, *Security*, *Website Functionality*, *Customer Relationship*, dan *Responsiveness dan Fulfillment*

6.4 METODE PENGUMPULAN DATA

6.4.1 Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara yaitu memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Instrumen yang digunakan, metode yang digunakan adalah kuesioner tertutup.

Instrumen kuesioner harus diukur validasi dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang *valid* dan *reliable*. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur, sedangkan instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang apabila digunakan beberapakali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variable peneitian ini dengan menggunakan skala likert 5 point. Jawaban responden pilihan dari lima alternative yang ada, yaitu:

Table 3 Pernyataan Pasif dan Negatif

Pernyataan Pasif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

7. JADWAL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih selama 4 bulan, dimulai dari bulan **September 2022** sampai dengan **Desember 2022**. Penelitian dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti tertulis pada tabel berikut ini :

No	Rencana Kegiatan Berdasarkan Kerangka Kerja	Dalam Hitungan bulan																
		September				Oktober				November				Desember				
		1	2	3	4	1	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Identifikasi Masalah																	
2	Studi Literatur																	
3	Pengumpulan Data																	
4	Analisis Data																	
5	Perancangan Sistem																	
6	Pembuatan Laporan																	

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Puspitasari and Widayanto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 53–63, 2019.
- [2] S. Nurdhifa *et al.*, “Implementasi Technology Acceptance Model Dalam Mengevaluasi Perilaku Konsumen,” 2020.
- [3] H. Maros and S. Juniar, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.
- [4] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [5] Putri Dwi Astuti, Julius Nursyamsi, Haryono, and Joko Utomo, “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan,” *J. Akunt. dan Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 68–77, 2022, doi: 10.56127/jaman.v2i1.199.
- [6] M. Jalari, “Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction BPJS,” vol. 4, no. 1, pp. 12–21.
- [7] Jasmani, A. Rozi, and D. Sunarsi, “Analisis Kepuasan Konsumen Produk Smartphone Vivo,” *Desanta Muliavisitama*, vol. 1, no. 2, pp. 1–174, 2020.
- [8] I. Noviyanti, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan,” *Jimf (Jurnal Ilm. Manaj. Forkamma)*, vol. 1, no. 2, pp. 21–32, 2019, doi: 10.32493/frkm.v1i2.2538.
- [9] G. Ramadhan, “Strategi branding LinkAja dalam meningkatkan jumlah konsumen mahasiswa regional semarang khususnya di universitas

diponegoro,” pp. 24–33, 2019, [Online]. Available:

<http://eprints.undip.ac.id/76123/>

- [10] Separation of diffusion and perfusion in intravoxel incoherent motion MR imagingSeparation of diffusion and perfusion in intravoxel incoherent motion MR imaging, “No TitleВорона,” *Птицы*, vol. 1, no. 2, pp. 12–17, 1988.