

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FITUR INSTAGRAM REELS  
PADA APLIKASI INSTAGRAM TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan Oleh :

Okky Octora Firdana

8040190274

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

Judul Proposal :“Analisis Kualitas layanan Fitur Instagram Reels pada Aplikasi Instagram terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual”

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : OKKY OCTORA FIRDANA
- b. NIM : 8040190274
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- d. Tempat/Tgl Lahir : JAMBI, 15 Oktober 2000
- e. Alamat : JL.R.Wijaya Kel.Thehok  
Kec.Jambi selatan Kota Jambi
- f. No. Telepon : 089624859785
- g. Email : okkyoctora15@gmail.com

## **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada era digital ini, perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat. Kini internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Banyak pekerjaan dan aktivitas manusia yang membutuhkan internet diantaranya mencari informasi bahkan sebagai sarana hiburan untuk menyampaikan informasi dan membuat video sebagai konten hiburan ataupun sebagai alat untuk usaha bisnis.

Dengan internet, berbagai macam informasi dapat diperoleh dengan mudah. Dari kemajuan internet ini, munculah berbagai macam aplikasi media sosial seperti twitter, facebook, instagram, dan masih banyak lagi. Kemunculan media sosial menjadikan peluang bagi masyarakat dalam membuat usaha bisnis yang diinginkan. Penggunaan media sosial sangat berguna bagi jual-beli pada usaha bisnis yang dijalankan, dimana kita dapat memberikan informasi yang rinci mengenai keunggulan produk kita dan melakukan pemasaran melalui media sosial. Menggunakan media sosial termasuk cara yang inovatif dalam melakukan berbagai kegiatan usaha bisnis untuk terlaksananya jual-beli online. Media sosial dipakai untuk alat komunikasi pemasaran guna meningkatkan kesadaran konsumen terhadap produk, meningkatkan imege produk, dan berakhir pada peningkatan penjualan.[1]

Berbagai media sosial yang berkembang seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan lainnya. Dari beberapa media sosial yang berkembang, situs jejaring sosial Instagram merupakan salah satu situs yang paling potensial.

Pada aplikasi instagram terdapat fitur Instagram reels, fitur Instagram reels tersebut dituntut untuk dapat memberikan layanan yang baik untuk para pengguna. Untuk mengukur sebaik apa kualitas fitur reels tersebut maka perlu mengetahui respon dari pengguna dan melakukan penilaian. Apakah sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan aplikasi perusahaan tersebut.

Pada reels Instagram dapat menampilkan video dengan durasi tertentu. Di reels Instagram, bisa mengedit video, memasang audio, efek, dan berbagai filter. Fitur ini memungkinkan anda untuk merekam video berdurasi pendek.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pada pengguna terhadap fitur reels instagram ini. Berdasarkan data feedback pengguna dari google play store dimana permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu Instagram Reels saat ini adalah tidak dapat menjadwalkan postingan secara otomatis, Kemampuan fitur audionya dibatasi hanya untuk di library, Format editing video yang masih belum lengkap.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN FITUR INSTAGRAM REELS PADA APLIKASI INSTAGRAM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat diatas sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Layanan Kualitas Fitur instagram reels terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode SERVQUAL?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Peneliti melakukan analisis kualitas Fitur Instagram reels untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada fitur Instagram reels.
2. Dalam pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode SERVQUAL, lima dimensi yang akan diukur merupakan Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

3. Pengambilan sampel menggunakan metode Purposive Sampling.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dan pekerja.
5. Penelitian ini dibatasi untuk pengguna yang menggunakan fitur Instagram reels dan yang pernah menggunakannya.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variable apa saja yang berpengaruh dan variabel yang tidak berpengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Fitur Instagram Reels pada Aplikasi Instagram menggunakan metode servqual.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi Instagram dalam mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna fitur Instagram reels.
2. Sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya

## **1.5 LANDASAN TEORI**

### **1.5.1 ANALISIS**

Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan peristiwa itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Jogiyanto [2] menyatakan bahwa :

“Analisis bisa didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem data yang utuh ke dalam bagian- bagian komponennya dengan maksud buat mengenali serta mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjalin serta kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”.

Menurut Daldiyono [3] menyatakan bahwa :

“Analisis ialah sikap atau perhatian terhadap sesuatu (benda, fakta, fenomena) sampai mampu menguraikannya menjadi bagian-bagian, serta mengenal kaitan antarbagian tersebut dalam keseluruhan”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan berpikir untuk mengurai informasi dan mencari kaitan dari informasi tersebut untuk memperoleh pengertian dan pemahaman keseluruhan dari sebuah konteks.

### **1.5.2 KUALITAS**

Menurut Inka [4] menyatakan bahwa:

“Kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi perusahaan untuk tetap bertahan dan menjadi pilihan konsumen. Kualitas produk yang ditawarkan merupakan salah satunya. Kualitas produk yang ditawarkan merupakan dasar untuk menciptakan kepuasan konsumen”.

Menurut Goetsch dan Davis [5] menyatakan bahwa :

“Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” .

Jadi, dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa kualitas merupakan suatu ukuran yang didasarkan pada kesesuaian dengan kepuasan dan harapan

pelanggan. Definisi kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya terutama jika dilihat dari sisi penilaian dari konsumen.

### **1.5.3 APLIKASI**

Menurut Rachmad Hakim S [6] menyatakan bahwa :

“Perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows &, permainan (game), dan sebagainya”.

Menurut Tirtobisono [7] menyatakan bahwa :

“Aplikasi adalah istilah yang digunakan untuk pengguna komputer bagi pemecahan masalah. Biasanya istilah aplikasi dipasangkan atau digabungkan dengan suatu perangkat lunak” Jadi berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah program yang siap pakai direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi lain digunakan untuk suatu tujuan.

### **1.5.4 INSTAGRAM**

Menurut Bambang [8] menyatakan bahwa :

“Instagram adalah sebuah aplikasi dari Smartphone yang khusus untuk media sosial yang merupakan salah satu dari media digital yang mempunyai fungsi hampir sama dengan twitter, namun perbedaannya terletak pada pengambilan foto dalam bentuk atau tempat untuk berbagi informasi terhadap penggunanya. Instagram juga dapat memberikan inspirasi bagi penggunanya dan juga dapat meningkatkan kreatifitas, karena Instagram mempunyai fitur yang dapat membuat foto menjadi lebih indah, lebih artistik dan menjadi lebih bagus”.

### **1.5.5 INSTAGRAM REELS**

Menurut Aida [9] menyatakan bahwa :

“Instagram Reels memungkinkan pengguna membuat video pendek yang digabungkan dengan music pilihan dan kemudian dapat dibagikan kepada teman atau pengikut. Instagram Reels tidak sama dengan fitur Instagram stories, di dalam Instagram Reels menawarkan berbagai fitur pengeditan, efek, control kecepatan untuk mempercepat atau memperlambat audio dan video, dan kemampuan untuk menyelaraskan banyak clip untuk transisi yang lebih bersih”.

### **1.5.6 METODE SERVQUAL**

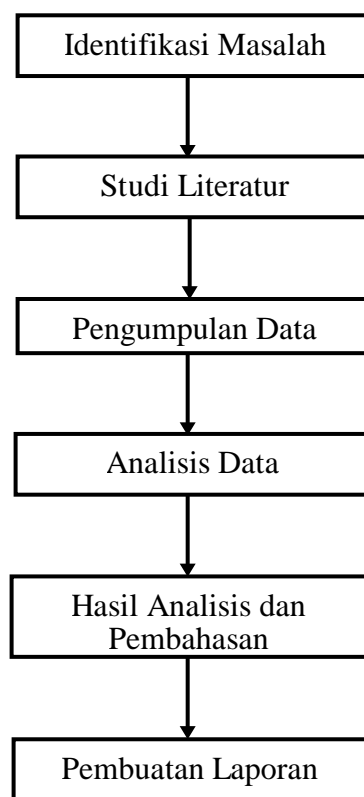
Menurut Ndendo dkk [8] menyatakan bahwa :

“Servqual merupakan alat yang efektif untuk mengukur kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Model ini terdiri dari dua bagian, dimana bagian awal berisi harapan pelanggan untuk sebuah kelas pelayanan, dan bagian kedua merupakan Persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari nilai selisih antara nilai peringkat yang diberikan pelanggan untuk sepasang pernyataan harapan dan persepsi”

Analisis Kualitas Pelayanan atau Service Quality (SERVQUAL) adalah suatu metode guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini terbagi menjadi lima dimensi di dalam SERVQUAL diantaranya: Tangible Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy

## 1.6 METODOLOGI PENELITIAN

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapannya. Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas sebagai tugas akhir atau skripsi. Adapun kerangka kerja penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

### 1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui inti dari persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada Fitur Instagram Reels. Saat melakukan identifikasi masalah, berarti melakukan

dugaan atau perkiraan atas suatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya permasalahan.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari jurnal untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan. Hal tersebut dilakukan untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap topik penelitian sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik.

## 3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode ini merupakan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada pengguna Fitur Instagram Reels, berupa pertanyaan dalam bentuk google forms untuk diisi dan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu tingkat kepuasan pengguna. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

## 4. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Instagram reels menggunakan metode SERVQUAL. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

a. Tahap 1, menentukan variabel Pada penelitian ini ditetapkan, variabel kualitas sistem digunakan sebagai variabel independen (bebas) dan variabel kepuasan pengguna seras penggunaan sebagai variabel dependen (terikat).

b. Tahap 2, pembuatan dan penyebaran kuesioner Kuesioner dibuat berdasarkan variabel yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian kuesioner disebarakan kepada orang-orang yang menggunakan Fitur Instagram reels.

c. Tahap 3, mengolah dan menganalisis data hasil penyebaran kuesioner Data diolah dalam bentuk tabel agar mudah disusun, dihitung dan memudahkan penataan data. Analisis data menggunakan alat bantu SPSS dan menggunakan perhitungan hipotesis, guna mengetahui pengaruh tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 5. Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahap ini setelah penulis melakukan analisis data dan memperoleh hasil analisis berupa gambaran umum responden, penggunaan sitem, hasil akhir serta variabel manakah yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan fitur Instagram reels. Adapun hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan seperti uji validitas dan reliabilitas serta uji R-Square dan hipotesis menggunakan metode SERVQUAL.

#### 6. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan

## **1.7 METODE PENELITIAN**

### **1.7.1 Alat Bantu Penelitian**

Bahan – bahan penelitian meliputi informasi melalui hasil wawancara dan observasi.

#### **a. Perangkat Lunak**

Adapun perangkat lunak yang digunakan didalam analisis kualitas layanan fitur Instagram reels terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual dengan spesifikasi sebagai berikut :

- Sistem Operasi Microsoft Windows 10 Pro
- Microsoft Word 2013
- Microsoft Excel 2013
- SPSS

#### **b. Perangkat Keras**

Perangkat Keras, dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Laptop ASUS TUF gaming FX505GE
- Processor Intel I5–8300H 3.2 GHz
- NVIDIA GeForce GTX 1050 TI
- RAM 8 GB
- Mouse
- Keyboard
- System type 64-bit
- Flashdisk

### 1.7.2 JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	BULAN																			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah																				
Studi Literatur																				
Pengumpulan Data																				
Analisis Data																				
Hasil dan Pembahasan																				
Penulisan Laporan																				

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. R. Armayani, L. Chintiya Tambunan, R. M. Siregar, N. R. Lubis, and A. Azahra, "Analisis Peran Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Penjualan Online," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 5, no. 3, 2021.
- [2] S. Hanik Mujiati, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [3] Yuhilta Canser, "Analisis Kualitas Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Dengan Metode Webqual," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2019.
- [4] Diki, N. Darna, and R. M. Suhendy, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar)," *Bus. Manag. Enterpremeirsh. J.*, vol. 2, no. September, pp. 152–168, 2020.
- [5] D. Astuti and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual ( Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru )," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- [6] B. C. Neyfa and D. Tamara, "Special Meeting of Council," *Br. Med. J.*, vol. 1, no. 6001, pp. 107–109, 1976, doi: 10.1136/bmj.1.6001.107.
- [7] A. F. Sallaby, F. H. Utami, and Y. Arliando, "Aplikasi Widget Berbasis Java," *J. Media Infotama*, vol. 11, no. 2, pp. 171–180, 2015, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/jptiik/article/download/530/217/>
- [8] F. Difika, "Dakwah Melalui Instagram (Studi Analisis Materi Dakwah Dalam Instagram Yusuf Mansur, Felix Siau, Aa Gym, Arifin Ilham)," *Walisongo Respository*, p. 19, 2016, [Online]. Available: <http://eprints.walisongo.ac.id/6462/>
- [9] A. S. Cahyono, "Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia," *J. ilmu Sos. ilmu Polit. diterbitkan oleh Fak. Ilmu Sos. Polit. Univ. Tulungagung*, vol. 9, no. 1, 2016.