

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

Proposal Tugas Akhir



Diajukan Oleh :

KHAIRIL UMAM 8040190395

Untuk Memenuhi Persyaratan Penulisan tugas akhir
Sebagai akhir dari proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022/2023**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI DANA DI KOTA JAMBI DENGAN
MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Sastra 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Khairil umam
- b. Nim : 8040190395
- c. Jenis Kelamin : Laki- Laki
- d. Tempag/Tgl.Lahir : Lopak AUR 26 Agustus
- e. Alamat : Jl. Jambi – Bulian desa Lopak aur Rt 08
- f. No. Telepon : 088269793962
- g. Email : kharilumam52@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi pada saat ini berpengaruh pada setiap aktivitas manusia, tidak terkecuali dengan aktivitas transaksi pembayaran. Dengan adanya Aplikasi Layanan keuangan digital bernama DANA, Yang saat ini sedang trend di kalangan masyarakat khususnya di kota Jambi. Aplikasi ini didirikan pada 5 Desember 2018 oleh Vincent Iswara, yang merupakan sebuah aplikasi dompet digital Indonesia resmi yang aman dan dapat digunakan untuk transaksi keuangan dan pembayaran yang dapat diakses lewat smartphone kapan saja dan dimana saja.

DANA adalah sebuah aplikasi keuangan digital gratis yang dapat digunakan pada berbagai platform seperti telepon cerdas, tablet, dan computer. DANA didesain untuk menjadikan setiap transaksi nontunai dan nonkartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. Dengan menggunakan jaringan internet sehingga pengguna DANA dapat melakukan aktivitas transaksi pembayaran, pengiriman, dan penarikan. Selain itu aplikasi DANA juga menyediakan fitur transfer, bills, top up dan lain sebagainya. DANA diklaim sebagai aplikasi Keuangan digital instan terlaris di seluruh Indonesia.[1]

System Aplikasi DANA menggunakan sistem nomor telepon seluler penggunaannya sebagai syarat pembuatan akun dan untuk pembuatan akun premium harus menggunakan verifikasi KTP. Aplikasi DANA saat ini tersedia untuk gadget yang memiliki sistem operasional IOS dan Android. Aplikasi DANA dapat diunduh dengan gratis di App Store dan Google Play. DANA berbeda dari aplikasi dompet digital lainnya, karena di DANA terdapat fitur pembayaran kebutuhan seperti tagihan listrik, air, asuransi pembelian kuota internet dan lainnya dan transfer uang ke semua rekening bank dan gratis transfer ke semua pengguna DANA, serta memonitoring dan mengelola pengeluaran dan pemasukan selama transaksi berlangsung.[2]

Berdasarkan di Play Store, aplikasi Telegram telah diunduh sebanyak lebih dari 50 juta dengan rating 4,4 . Hal ini menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna terhadap aplikasi DANA tersebut. Lebih dari sekedar alat transaksi, DANA juga memudahkan hidup sehari-hari dengan berbagai layanan mulai dari games, top up game dan hadiah menarik lainnya

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 di atas dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* adalah pelayanan yang diberikan melalui website kepada konsumen dalam memfasilitasi kegiatan pembelian distribusi secara efektif dan efisien .[3]

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 DANA. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi DANA dengan menggunakan Metode E-Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembatasan 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 DANA.
2. Metode yang digunakan adalah Metode E-Servqual.

3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA 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

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat layanan aplikasi DANA dengan menggunakan Metode E-Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Penulis dapat mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh layanan terhadap pengguna aplikasi DANA 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 DANA untuk meningkatkan kualitas layanan

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 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 "

1.5.2 LAYANAN

Kualitas Layanan atau dalam bahasa Inggris Service quality(SQ) adalah ketidaksesuaian antara harapan (E) sebuah layanan dengan kinerja (P) $SQ = P - E$. Sebuah Bisnis dengan kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi kebutuhan pelanggan sementara sisanya secara kompotitif ekonomi.

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. [4].

1.5.3 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 "[5].

1.5.4 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"

1.5.5 Aplikasi DANA

Aplikasi DANA adalah sebuah aplikasi smart yang memberikan layanan pembayaran dan transaksi secara online (DANA Cash). Terdapat juga pola fitur-fitur yang dimiliki oleh DANA antara lain, transaksi tanpa tunai di beberapa gerai penjualan online, uang digital untuk terhindar dari uang palsu, Deals dan Promo, gratis ke semua bank dan gratis transfer antar pengguna (DANA), Top Up, bayar tagihan (listrik, telepon, internet, asuransi dan isi pulsa) serta mengelola dan memonitor pengeluaran keuangan selama transaksi berlangsung. [6]

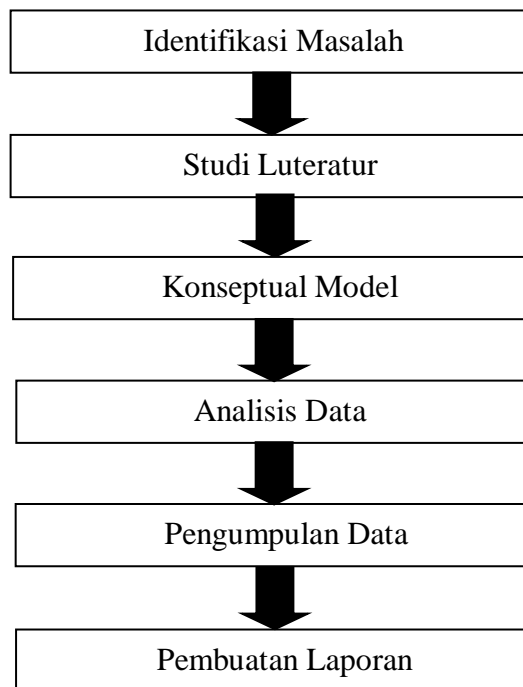
1.5.6 Kota Jambi

Kota Jambi ([Melayu](#): جمبي كوتا) adalah sebuah kota yang berada di pulau sumatra, indonesia dan sekaligus ibu kota pada provinsi jambi. Kota ini telah dibelah oleh sungai terpanjang di Sumatera yang bernama Batang Hari, kedua kawasan tersebut terhubung oleh jembatan Aur Duri. Memiliki luas sekitar 205,38 km² dengan jumlah penduduk 2021 sebanyak 621.365 jiwa[7].

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.5 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 DANA di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-SERVQUAL dan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak DANA untuk penggunaannya serta memberikan masukan kepada pihak DANA untuk meningkatkan layanan hasilanalisa.

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 DANA 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 DANA di Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran kualitas aplikasi tersebut.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan dan pengukuran informasi mengenai variable variable 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.

1.6.2 METODE PENGUMPULAN DATA

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 beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variable penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 point. Jawaban responden pilihan dari lima alternative yang ada, yaitu:

1.6.3 ALAT BANTU PENELITIAN

1. Alat Penelitian

- a. Prosesor : AMD Ryzen 3 3200U with Radeon Vega
nMobile Gfx 2,60 Hz
- b. RAM : 4,00 GB
- c. Harddisk : 500 GB
- d. Operation System : Windows 10 Home Single 64-bit

2. Perangkat Lunak

- a. Browser Chrome
- b. Sistem Operasi Windows 10
- c. Microsoft Word 2010
- d. SPSS Statistic v25.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wikipedia, “VirtualBox - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.” 2022, [Online]. Available: <https://id.wikipedia.org/wiki/VirtualBox>.
- [2] DANA, “DANA - Apa pun transaksinya selalu ada DANA,” *Dana.id*. 2022, [Online]. Available: <https://www.dana.id/about>.
- [3] H. Jonathan, “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk,” *The Winners*, vol. 14, no. 2, p. 104, 2013, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.
- [4] F. Ekonomi and J. Manajemen, “Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, pp. 1658–1667, 2018, doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- [5] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [6] Wikipedia, “Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.” p. 3, 2013, [Online]. Available: <http://id.wikipedia.org/wiki/Riset>.
- [7] Wikipedia, “Kota Jambi Dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas,” *Wikipedia.com*. 2020, [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Jambi.