

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE DRIVE
DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Luky Prasetyo

8040190199

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 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Google Drive Dengan Menggunakan Metode E-Servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Luky Prasetio
- b. NIM : 8040190199
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Bahar, 11 Januari 2001
- e. Alamat : Sungai Bahar, Kabupaten Muaro Jambi
- f. No. Telepon : 082215129451
- g. Email : luckyprasetyo33@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Internet merupakan media baru yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan dan bertukar informasi bagi individu atau organisasi di era ICT (*Information and Commnucation Technology*). Perkembangan internet yang semakin pesat saat ini semakin memicu banyaknya penemuan – penemuan baru dibidang teknologi yang memanfaatkan internet, salah satunya adalah Cloud Computing.

Cloud Computing merupakan salah satu jaringan berbasis internet yang memungkinkan pengguna (*User*) dapat menjadikan media penyimpanan (*Storage*) sebagai sumber daya.

Seiring perkembangan zaman dalam menciptakan aplikasi media penyimpanan yang berbasis cloud, maka lahirlah beberapa contoh aplikasi yang cukup populer yaitu diantaranya Google Drive, Dropbox, Apple iCloud, InSync, SugarSynce, dan LogMeln Cubby.

Perkembangan teknologi internet yang memberikan dampak perubahan di segala bidang hendaknya dimanfaatkan semaksimal mungkin khususnya bagi individu sebagai alternatif penyimpanan dokumen agar dapat dipergunakan sewaktu-waktu dan tidak hilang.

Salah satu aplikasi penyimpanan berbasis internet adalah Google Drive. Google Drive merupakan salah satu layanan penyimpanan (*Storage*) yang dimiliki oleh Google Inc sejak April 2012. aplikasi ini berasal dari Google Docs yang memiliki kapasitas penyimpanan secara gratis 15 GB (*Gigabyte*). Gooogle Drive dapat mudah diakses dimanapun, kapanpun dan menggunakan perangkat apapun untuk menyimpan file dalam bentuk foto, video, dokumen teks, spreadsheet dan presentasi[1].

Berdasarkan di playstore, aplikasi Google Drive telah di unduh sebanyak lebih dari 5 miliar pengguna dengan rating 4,4. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna terhadap aplikasi Google Drive. Lebih dari sekedar alat penyimpanan secara online.

Namun sayangnya dibalik kelebihan yang ada, juga terdapat kelemahan pada aplikasi berbasis penyimpanan ini yaitu dengan banyaknya jumlah pengguna

membuat terdapat beberapa permasalahan diantaranya data yang menumpuk, privasi data, dan data yang sulit di back-Up terkadang menjadi kendala pada kepuasan kualitas layanan pada pengguna tersebut.

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 situs 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.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh layanan pada aplikasi Google Drive terhadap pengguna dan kualitas dari aplikasi berbasis penyimpanan ini (*Cloud Computing*).

Dari permasalahan yang ada dilatar belakang diatas, maka dari itu penulis mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE DRIVE DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan oleh penulis diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi Google Drive dengan menggunakan Metode E-Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penelitian.

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Google Drive di kota jambi dengan menggunakan metode E-SERVQUAL
2. Penelitian ini difokuskan pada variable independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *information quality, security, customer relationship, responsiveness* dan *fulfillment* dan variable dependen (terikat) yaitu kepuasan terhadap aplikasi Google Drive.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Google Drive di kota jambi.
5. Penentuan teori perhitungan sample menggunakan teori Rao Purba dan angket menggunakan Skala Likert.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS V25

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi Google Drive.
2. Untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak Google Drive untuk penggunaanya serta memberikan masukan kepada pihak Google Drive untuk meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Google Drive di kota jambi menggunakan metode E-Servqual

2. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang di berikan) aplikasi tersebut.

2. LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu system informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehinggga dapat diusulkan perbaikannya[2].

2.2 KUALITAS LAYANAN

Persepsi pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pengguna yang menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan baik kualitasnya[3].

2.3 KEPUASAN PENGGUNA

Keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan system informasi dan dampak potensial dari system informasi. *User Satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap system informasi yang dipengaruhi karakteristik personal[4].

2.4 APLIKASI

Satu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas maupun pekerjaan, seperti aktivitas perniagaan,

periklanan, pelayanan masyarakat, game, dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan manusia[5].

2.5 GOOGLE DRIVE

Merupakan media penyimpanan data secara online atau daring dengan menggunakan internet dari google. Google Drive dikembangkan sejak tanggal 24 april 2012 yang memberikan layanan penyimpanan seperti Dropbox, OneDrive, dan lainnya. Google Drive berbentuk aplikasi atau software yang dapat diakses melalui PC atau smartphone. Sehingga lebih memudahkan pengguna melakukan backup data[6].

2.6 E-SERVQUAL

Mmenghubungkan pandangan dari pengguna dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan yaitu membandingkan antara persepsi dengan ekpektasi pengguna, yang merupakan alat untuk menganalisis penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat dipebaiki[7].

2.7 KOTA JAMBI

Kota Jambi merupakan sebuah kota yang berada di Pulau Sumatera yang juga sebagai Ibu Kota dari Provinsi Jambi. Kota Jambi diresmikan sejak 28 Mei 1401 berdasarkan peraturan daerah Kota Jambi nomor 3 tahun 2014. Kota Jambi memiliki luas sekitar 205,38 km² dengan penduduknya berjumlah 620.703 jiwa[8].

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alat dan Bahan Penelitian

3.1.1 Alat Penelitian

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

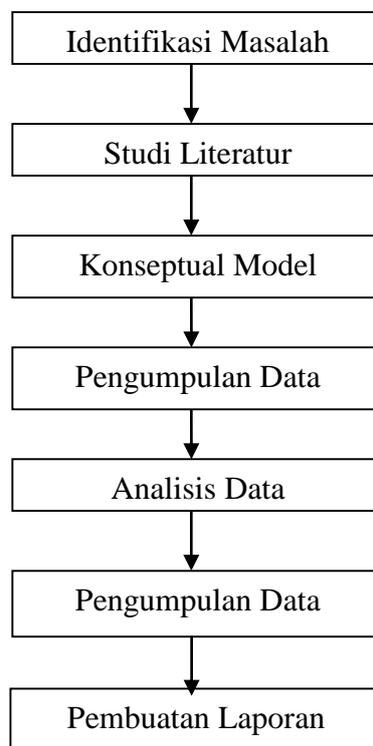
- b. Laptop Asus dengan spesifikasi Intel(R) Core(TM) i3-6006U CPU @2.00GHz. 2.00 GHz
- c. RAM 4 GB

3.1.2 Perangkat Lunak

- a. Browser Chrome
- b. Sistem Operasi Windows 10
- c. Microsoft Word 2013
- d. SPSS Statistic v25

3.2 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja agar proses penelitian tidak keluar dari ruang lingkup dan tujuan yang diharapkan. Kerangka kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang sedang diteliti. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut:



Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan penjelasan masing-masing tahapan dalam penelitian 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 Google Driver di kota jambi dengan

menggunakan metode E-SERVQUAL dan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak Google untuk penggunaannya serta memberikan masukan kepada pihak Google untuk meningkatkan layanan hasil analisa.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian referensi dan landasan teori yang bersumber dari buku, jurnal atau artikel di internet yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

3. Konseptual Model

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

4. Analisi Data

Tahapan ini guna mengetahui dan mengukur sejauh mana aplikasi Google Drive dapat membantu pengguna dalam menyimpan file penting secara daring serta mengelola data dalam system cloud computing yang diurutkan kedalam kategori dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Google Drive dikota jambi berdasarkan hasil pengukuran kualitas aplikasi tersebut.

5. Pengumpulan Data

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.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Hiya, N. B. Bangun, M. Syafii, P. Sianturi, and J. Hutagaol, "Pelatihan Penggunaan 'Google Drive' Pada Proses Pembelajaran Dimasa Pandemi Covid 19 Di Lembaga Komunikasi Dan Informasi Dosen (LEMKOMINDO-Indonesia)," *J. PKM J. Liaison Acad. Soc. (J-LAS*, no. 1, 2021, [Online]. Available: <http://j-las.lemkomindo.org/index.php/J-LAS/issue/view/J-LAS/showToc>
- [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] A. Mulyawan and I. Sidharta, "Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung," *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 1, p. 13, 2014, [Online]. Available: <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/109>
- [4] D. S. Harahap and H. Khair, "Pengaruh Pencurian Terhadap Masyarakat Sekitar," *Maneggio J. Ilm. Magister Huk.*, vol. 2, no. 1, pp. 69–88, 2020.
- [5] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [6] A. Rio Trilaksono, J. Sistem Informasi, S. Swadharma, and J. Jalan Malaka No, "Efektivitas Penggunaan Google Drive Sebagai Media Penyimpanan Di Kalangan Mahasiswa Effectiveness of Google Drive Use As a Storage Media in Students," *J. Digit. Teknol. Inf.*, vol. 1, pp. 91–97, 2018.
- [7] 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:

suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784

- [8] B. Pusat *et al.*, “Kota Jambi Dalam Angka 2013,” 2013.