

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LAZADA DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Mahatir Damansyah 8040190095

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 APLIKASI
LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN
SERVQUAL

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Mahatir Damansyah
- b. NIM : 8040190095
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Mersam, 15 Januari 2001
- e. Alamat : Jl. Lirik
- f. No. Telepon : 085289600670
- g. Email : mahatirdamansyah@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Globalisasi telah mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan masyarakat, terutama teknologi informasi di Indonesia. Era globalisasi dapat meningkatkan kehidupan masyarakat Indonesia, namun datangnya era globalisasi di bidang teknologi informasi menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat Indonesia khususnya kaum milenial yang harus siap menghadapi persaingan global saat ini. Dengan berkembangnya teknologi informasi, memiliki telah memberikan dampak yang besar pada semua aspek kehidupan masyarakat, salah satunya adalah Dalam perekonomian, seperti jual beli produk atau jasa secara online.

Diantara banyaknya layanan ecommerce yang ada di Indonesia, Salah satu yang populer adalah toko online Lazada. Diluncurkan pada tahun 2012, Lazada merupakan destinasi belanja dan berjualan online nomor satu di Asia Tenggara – hadir di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand dan Vietnam. Sebagai pelopor ekosistem eCommerce di Asia Tenggara, melalui platform marketplace yang didukung oleh berbagai macam layanan pemasaran yang unik, layanan data, dan layanan jasa lain, Lazada telah membantu lebih dari 135.000 penjual lokal dan internasional, serta 3.000 brand untuk melayani 560 juta konsumen di kawasan Asia Tenggara. Dengan lebih dari 300 juta SKU yang tersedia, Lazada menawarkan variasi produk dalam berbagai kategori mulai dari barang elektronik hingga barang keperluan rumah tangga, mainan, fashion, perlengkapan olahraga dan kebutuhan sehari-hari[1]. Namun pada aplikasi Lazada masih sering terjadi masalah seperti sistemnya terlalu lama dalam pengemasan dan pengiriman, system iklan aplikasi Lazada mengganggu untuk membuka aplikasi lainnya, kesulitan dalam melakukan

top up saldo, Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digariskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Lazada terhadap loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi Lazada dengan menggunakan metode Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini untuk pengguna aplikasi Lazada.
2. Penelitian ini menggunakan metode Servqual.
3. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi Lazada.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan aplikasi Lazada menggunakan metode Servqual.
2. Memberikan masukan kepada pihak Lazada untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi Lazada.
2. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan bagi para pembaca.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 ANALISIS

Menurut Atim [2] “analisis adalah suatu upaya penyelidikan untuk melihat, mengamati mengetahui menemukan, memahami, menelaah, mengklasifikasi, dan mendalami serta menginterpretasikan fenomena yang ada”.

Menurut Komaruddin [3] “Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

1.5.2 KUALITAS LAYANAN

Menurut Lewis dan Booms [4] “kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan”.

Menurut Abdullah dan Tantri “kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya”.

1.5.3 APLIKASI

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 [5]

Menurut Jogiyanto HM [5]“aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru”.

Menurut Irawan, Deni [6] dalam bukunya ”Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi” menyatakan bahwa : Aplikasi atau bisa disebut juga dengan perangkat lunak aplikasi merupakan software jadi yang siap untuk digunakan.

1.5.4 LAZADA

Lazada merupakan destinasi belanja dan berjualan online nomor satu di Asia Tenggara – hadir di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand dan Vietnam. Sebagai pelopor ekosistem eCommerce di Asia Tenggara, melalui platform marketplace yang didukung oleh berbagai macam layanan pemasaran yang unik, layanan data, dan layanan jasa lain, Lazada telah membantu lebih dari 135.000 penjual lokal dan internasional, serta 3.000 brand untuk melayani 560 juta konsumen di kawasan Asia Tenggara. Dengan lebih dari 300 juta SKU yang tersedia, Lazada menawarkan variasi produk dalam berbagai kategori mulai dari barang elektronik hingga barang keperluan rumah tangga, mainan, fashion, perlengkapan olahraga dan kebutuhan sehari-hari[1].

1.5.5 SERVQUAL

Metode yang dikembangkan oleh A. Parasuraman dan A. Zeithaml digunakan untuk mengukur kepuasan layanan jasa dengan pendekatan user-based approach dengan dimensi-dimensi (Tangible, Realibility, Responsivness, Assurance, Empathy). [7]

Menurut Goesth dan Davis [8] mengemukakan bahwa “Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman [8] mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

1. “Tangible (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi),serta penampilan pegawainya.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Emphaty (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan parapelangandena berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengnoprasian yang nyaman bagi pelanggan”.

1.5.4 SPSS (Statistical Product and Service Solutions) Versi 26

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan clicking mouse.

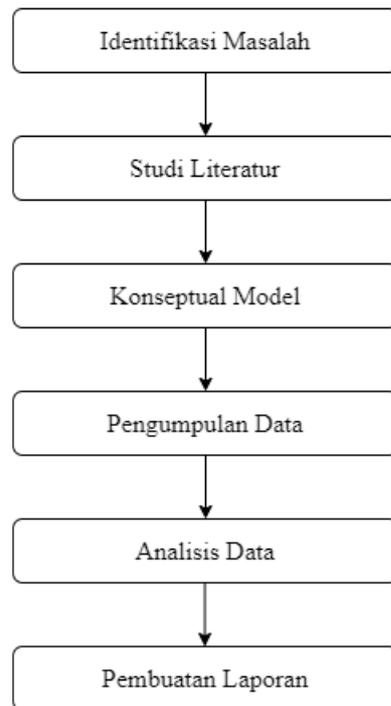
Dilihat dari fungsinya, SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik. Awalnya SPSS dibuat untuk keperluan pengolahan data statistik untuk

ilmu-ilmu sosial, sehingga SPSS merupakan singkatan dari Statistical Package for the Social Sciences. Sesuai dengan perkembangan jaman, saat ini kemampuan SPSS diperluas untuk melayani berbagai jenis pengguna (user), seperti untuk proses produksi di pabrik, riset ilmu sains, dan lain-lain. Dengan demikian, kepanjangan dari SPSS dirubah menjadi Statistical Product and Service Solutions. SPSS dapat membaca berbagai jenis data dengan cara memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Bagaimanapun struktur dari file data awalnya, data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (cases) dan kolom (variables) .[9]

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan seperti terlihat pada gambar 3.1:



Gambar 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

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

1.6.2 Identifikasi Masalah

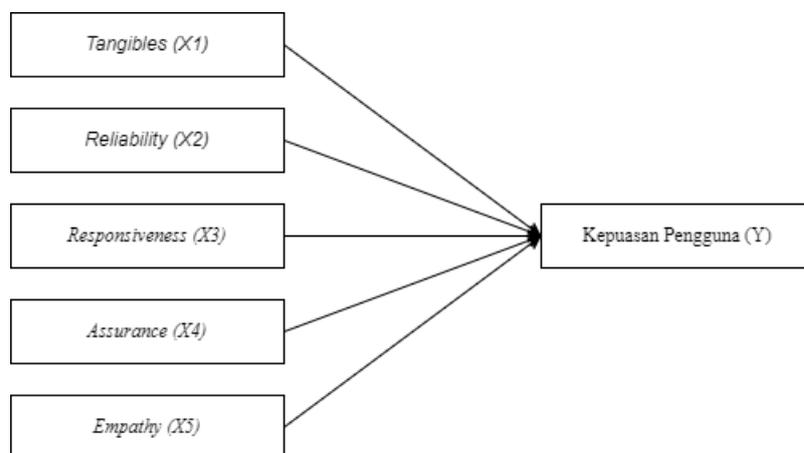
Pada tahap ini penulis melakukan pengidentifikasian dengan tujuan untuk mengetahui penyebab masalah terhadap tingkat kualitas layanan aplikasi AXISnet. Serta memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dengan melakukan identifikasi masalah berarti melakukan dugaan atas suatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya permasalahan.

1.6.3 Studi Literatur

Pada tahap ini penulis akan melakukan pencarian terhadap landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai macam buku yang ada di perpustakaan, jurnal ilmiah dan referensi lainnya yang berada diinternet dengan permasalahan yang telah dikaji untuk melengkapi konsep pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap topik penelitian, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

1.6.4 Konseptual Model

Pada tahap konseptual model ini penulis melakukan pengidentifikasian faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu merancang konsep yang menggambarkan hubungan antara pengguna aplikasi dan dimensi kualitas layanan yang diterima dengan menggunakan metode servqual dengan meneliti gap. Dalam penelitian ini penulis hanya menganalisis gap ke-5 yaitu kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi pengguna. Gap ini berarti bahwa apakah layanan aplikasi yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun konseptual model yang dibuat berdasarkan identifikasi masalah, yaitu :



Gambar 2.2 Konseptual Model

1.6.5 Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aplikasi Lazada di Kota Jambi. Kuesioner yang disebarkan yaitu berupa pernyataan dalam bentuk kuesioner online yang dibuat menggunakan google form. Jawaban dari kuesioner penelitian tersebut menggunakan skala Likert.

1.6.6 Analisis Data

Analisis Data

Analisis data dengan bantuan SPSS kemudian dilakukan pengujian yaitu:

1. Uji Validitas Menurut
2. uji reliabilitas adalah

1.6.7 Pengumpulan Data

Pada tahap terakhir ini semua data yang telah didapatkan dan telah dianalisis di susun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan.

1.7 Alat Penelitian

1. Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat keras atau hardware yang digunakan oleh peneliti terdiri dari :

- a. Satu unit laptop Asus X441BA

b. Processor AMD Ryzen™ 5 5000U

c. RAM 4 GB

d. Hardisk 1TB

2. Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak atau software yang digunakan oleh peneliti terdiri dari :

a. OS Windows 10

b. Microsoft Word 2016

c. Mendeley

d. SPSS Versi 26

1.7 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke-															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Masalah																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Data																
6.	Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. S. Budhi, “Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia,” *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–83, 2016, doi: 10.21831/elinvo.v1i2.10880.
- [2] I. Nurjanatin, G. Sugondo, and M. M. H. Manurung, “Analisis Kesalahan Peserta Didik dalam Menyelesaikan Soal Cerita pada Materi Luas Permukaan Balok di Kelas VIII–F Semester II SMP Negeri 2 Jayapura,” *J. Ilm. Mat. dan Pembelajarannya*, vol. 2, no. 1, pp. 22–31, 2017.
- [3] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [4] P. Apriyanti, D. Surya, and Lutfi, “Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang),” *J. Ris. Bisnis dan Manaj. Tirtayasa*, vol. 1, no. 2, pp. 159–166, 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>.
- [5] M. (2018) Siregar, H. F., Siregar, Y. H., & Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. *JurTI (Jurnal Teknologi Informasi)*,

2(2), 113-121.,” *JurTI (Jurnal Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 113–121, 2018, [Online]. Available:
<http://www.jurnal.una.ac.id/index.php/jurti/article/view/425>.

- [6] J. Suhimarita and D. Susianto, “Aplikasi Akutansi Persediaan Obat pada Klinik Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Lampung,” *J. Sist. Inf. Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 24–33, 2019, [Online]. Available:
<https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/jusinta/article/view/235>.
- [7] A. Sinnun, “Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web,” *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 146–154, 2017.
- [8] S. K. Firdaus and T. Santoso, “Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya,” *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 621–626, 2017, doi: 10.30996/jpap.v3i1.1230.
- [9] I. K. Swarjana, “Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan,” *Andi*, vol. 4, pp. 3–12, 2022.