

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TOKOPEDIA DI KOTA JAMBI MEGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Gilang Ramadhan

8040190338

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 TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI TOKOPEDIA DI KOTA JAMBI
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Gilang Ramadhan
- b. NIM : 8040190338
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- d. Tempat/Tgl.lahir : Jambi/27 Desember 1999
- e. Alamat : Jl.Perdabast Rt.22
- f. No.Telpon : 0895610573606
- g. Email : **Rgilang942@gmail.com**

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi ternyata berdampak luas terhadap berbagai aspek. Tidak terkecuali perkembangan dunia bisnis dan pemasaran. Internet sudah menjadi salah satu sarana utama bagi para pemasar dalam upaya mempromosikan produk mereka. Dikarenakan fenomena pengguna internet sangat berkembang pesat dan telah menjadi gaya hidup masyarakat sekarang ini. Hal tersebut tentu memunculkan ide para pebisnis untuk menjadikan pengguna internet menjadi sasaran potensial untuk menjual atau mempromosikan produknya secara online, internet terus berkembang hingga saat ini bahkan masyarakat menjadikannya sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu kegiatan pembelian atau belanja barang maupun jasa secara online. Perdagangan elektronik, yang disebut juga e-commerce, adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melakukan proses bisnis.

Mcleod dan George Schell [1] menjelaskan : “Pandangan populer dari e-commerce adalah penggunaan internet dan komputer dengan browser web untuk membeli dan menjual produk”.

E-commerce merupakan buah dari perkembangan tren di lingkungan masyarakat sebagai salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Tokopedia merupakan salah satu e-commerce terkemuka di Indonesia. Tokopedia didirikan pada tanggal 17 Agustus 2009 dengan visi membangun Indonesia lebih baik melalui internet. Tujuan didirikannya Tokopedia adalah sebagai sarana pemasar untuk memasarkan atau mempromosikan produk mereka di media online. Namun Tokopedia harus siap bersaing dengan kompetitor berat mereka semisal Lazada, Kaskus, BukaLapak, dan lain sebagainya yang juga berjalan di bisnis yang sama. Oleh karena itu pihak Tokopedia perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menjadi daya tarik para pengguna internet agar tertarik mengunjungi situs Tokopedia. Salah satu faktor yang menjadi daya tarik bagi konsumen adalah harga yang kompetitif. Perbandingan

harga yang disesuaikan dengan manfaat yang diperoleh konsumen dapat menjadi senjata ampuh bagi pihak Tokopedia untuk bersaing memenangkan hati para konsumen, penampilan dari website yang menarik dengan didominasi warna hijau, yang terlihat fresh dan simple di mata pengguna dan juga banyak tersedia promo gratis ongkir dan diskon dari barang-barang yang disediakan. Tersedianya fitur gratis ketika pembeli ingin return barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Memisahkan barang sesuai kategorinya yang bisa membuat pengguna lebih mudah dalam menemukan barang-barang yang dicari dan tersedianya metode pembayaran cash on delivery.

Tokopedia ingin memberikan layanan yang terbaik untuk anggotanya, dengan sistem pembayaran transfer. Seluruh transaksi antara penjual dan pembeli dilakukan melalui rekening Tokopedia. Dengan cara ini, Tokopedia dapat mengontrol arus transaksi. Bila pembayaran oleh pembeli dilakukan dengan cara men-transfer langsung ke rekening penjual, maka hal tersebut bukan tanggung jawab Tokopedia, sebab Tokopedia telah memberikan keamanan transaksi melalui rekening Tokopedia.

Selain memiliki kelebihan Tokopedia juga memiliki beberapa kekurangan dan saya telah melakukan survey terhadap pengguna aplikasi tokopedia di Kota Jambi ada beberapa keluhan dan masalah yang dialami pengguna aplikasi tokopedia di kota jambi seperti error nya pada saat menjalankan aplikasi, voucher bonus yang tidak dapat digunakan, pernah terjadi kebocoran data pengguna sehingga mengurangi rasa kepercayaan dan barang yang di pesan terkadang tertekan dua kali padahal yang dipesan hanya satu jadi barang yang terkirim dua barang yang sama.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia agar bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, pada penelitian ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI KOTA JAMBI MEGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di kota Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh penerapan metode Servqual pada aplikasi Tokopedia di kota Jambi ?

3. Batasan Masalah

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

1. Sumber dan informasi yang didapatkan berasal dari pengguna aplikasi Tokopedia.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah kota Jambi.
3. Metode penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SPSS.

4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengguna aplikasi Tokopedia di kota Jambi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variable Servqual dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi Tokopedia.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk :

B. Manfaat Penelitian

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di kota Jambi menggunakan metode Servqual.
2. Dapat membantu pihak Tokopedia untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
4. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada masyarakat.

5. Landasan Teori

A. Analisis

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tandatanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis adalah proses pemecahan suatu masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil sehingga bisa lebih mudah dipahami.

Noeng Muhadjir [2] mengemukakan :

“Upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.”

Menurut Jogiyanto [3]:

“Analisis 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 Kurniawan [4] :

“Analisis atau analysis (analisa) adalah studi tentang bahasa untuk memeriksa secara mendalam struktur bahasa. Analisis bisa di artikan sebagai kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam”.

jadi dapat di simpulkan, Analisis adalah kegiatan memecahkan suatu masalah dengan cara mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan atau aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, Membedakan dan memilah sesuatu untuk di kelompokkan kembali menurut kriteria tersebut.

B. Tokopedia

Tokopedia merupakan salah satu mall belanja berbasis online yang memungkinkan setiap orang dan pemilik bisnis di Indonesia untuk membuka dan mengurus toko online mereka secara mudah dan bebas biaya, sekaligus memberikan sebuah pengalaman jual beli online aman dan nyaman. Penggunaan Tokopedia sangat mudah dan tidak dipungut biaya. Tokopedia sejatinya tidak mempunyai cabang perusahaan, Ia hanya memiliki kantor pusat yang bertempat di Jakarta. Tokopedia merupakan perusahaan perdagangan *elektronik* atau sering

disebut toko *daring*. Sejak didirikan pada tahun 2009, Tokopedia telah bertransformasi menjadi sebuah *unicorn* yang berpengaruh tidak hanya di Indonesia tetapi juga di Asia Tenggara. Hingga saat ini, Tokopedia termasuk marketplace yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indonesia. Tokopedia turut mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara daring dengan Pemerintah dan pihak-pihak lainnya.

C. Servqual

Servqual (Service Quality) adalah metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada serangkaian studi mereka terhadap enam sector pelayanan: perbaikan peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, koneksi telepon jarak jauh, bank, pengecer, dan dealer investasi.

Model ini terkait dengan model kepuasan pelanggan yang biasanya didasarkan pada pendekatan yang dikonfirmasi. Pendekatan ini menekankan bahwa jika karakteristik kinerja lebih besar dari harapan atribut yang relevan, Kepuasan (dan kualitas layanan) akan meningkat dan sebaliknya. Dalam konsep Servqual kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian global atau sikap terhadap prioritas suatu layanan.

pertamanya mengidentifikasi 10 dimensi utama, khususnya keandalan, tanggung jawab, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, keandalan, keamanan, persepsi pelanggan, dan bukti fisik. Namun dalam penelitian lanjutan, ketiga pakar ini menyempurnakan dan merangkum dimensi-dimensi ini. Karena itu ada 5 dimensi utama. Yaitu:

1. Reliabilitas (reliability), yaitu, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (responsiveness), ialah, kesediaan staf untuk membantu klien dan menyediakan layanan yang bertanggung jawab.
3. Jaminan (assurance), termasuk pengetahuan staf, kompetensi, kesopanan dan keandalan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (empathy), termasuk kemudahan komunikasi, hubungan yang

baik, perhatian secara pribadi dan pemahaman akan kebutuhan individu pelanggan.

5. Bukti fisik (tangibles), termasuk fasilitas fisik, peralatan untuk karyawan, dan fasilitas komunikasi.[5]

D. Statistical Product And Service Solution (Spss)

SPSS adalah software khusus untuk pengolahan data statistic yang paling populer dan paling banyak digunakan diseluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (quality improvement), serta riset-riset sains [6]. Kepopuleran SPSS ini dijadikan sebagai alat untuk pengolahan data. SPSS dikembangkan oleh seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent paada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial. Tidak hanya itu, SPSS juga digunakan sebagai penelitian pasar, penelitian kesehatan, penelitian pendidikan, survei perusahaan dan lain-lain. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan clicking mouse. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS didukung oleh OLAP (Online Analytical Processing) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

6. Metodologi Penelitian

a. Alat Dan Bahan Penelitian

Penelitian yang di lakukan ini membutuhkan alat bantu berupa perangkat keras maupun perangkat lunak serta bahan penelitian yang di gunakan untuk menganalisis suatu aplikasi mobile.

Adapun perangkat keras yang di gunakan dalam penyusunan

tugas akhir ini adalah satu unit laptop Acer Aspire 3 dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Processor : Amd RYZEN 3
2.27GHz 2.27 GHz.
2. Memori : 8.00 GB
3. Penyimpanan : 120 GB SSD + 500 GB HDD
4. Sistem Operasi : Windows 10 64-bit Operating System

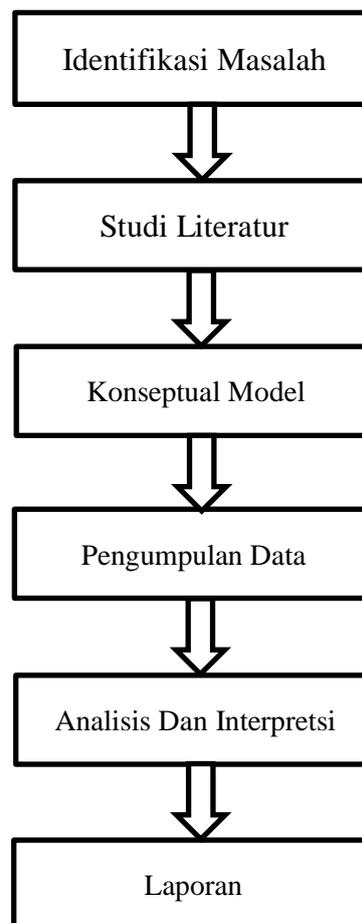
Kemudian perangkat lunak yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Google chrome
2. Google form
3. Microsoft word
4. Microsoft excel
5. Mendeley

b. Metode Penelitian

a) Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini maka perludanya susunan kerangka kerja (Frame work) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan. Tahapan atau sistematika penelitian dilaksanakan untuk menghasilkan output yang teridentifikasi oleh factor yang secara konseptual dan dilakukan pengembangan model penelitian serta menghasilkan penelitian yang akurat. Adapun kerangka kerja dari proses-proses seperti pada dibawah ini.



Berdasarkan kerangka kerja yang telah digambarkan pada gambar diatas maka dapat diuraikan pembahasan masing – masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses penentuan yang juga merupakan suatu proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses lain, karena indentifikasi laporan yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini dilakukan penggalian informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan

mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal serta artikel-artikel ilmiah dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber seperti internet.

3. Konseptual Model

Pada tahapan Konseptual model diawali dengan indentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan pengaruh kualitas aplikasi Tokopedia terhadap tingkat kepuasan pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner, metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada pengguna aplikasi Tokopedia berupa pertanyaan dalam bentuk google form untuk diisi dan yang berhubungan dengan objek penelitiannya yaitu tingkat kepuasan pengguna.

5. Analisis Data

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer, dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan Data sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, data-data penelitian terdahulu, penelitian sejenis).

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.

b) Metode Pengumpulan Data

1. Metode Angket (Kueisoner)

Metode pengumpulan data adalah cara-cara atau prosedur yang sistematis dan standar yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk melengkapi data-data dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik kuesioner dengan skala likert. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tokopedia untuk mengetahui tingkat ekspektasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan skala Likert, dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan.

2. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

2.1 Populasi

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna dari aplikasi PLN Mobile. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling (tidak seluruh populasi diambil).

2.2 Metode Dan Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan yaitu berdasarkan karakteristik responden seperti jenis kelamin dan usia.

Sampel sebagian yang diambil populasi adalah sampel penelitian, sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, sejumlah tetapi tidak semua, elemen populasi akan membentuk sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden pengguna aktif aplikasi Tokopedia. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah responden adalah menggunakan rumus Rao Purba.

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masi dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.10)^2} = \frac{1.96^2}{4(0.10)^2} = \frac{3.8416}{0.04} = 96.04$$

Jadi, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

7. Jadwal Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan waktu yang di berikan, Penulis membuat rencana jadwal penelitian dengan jadwal sebagai berikut :

No	KEGIATAN	Oktober				November				Desember				Januari			
		2022				2022				2022				2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■	■	■												
2	Studi Literatur				■	■	■										
3	Konseptual Model							■	■	■							
4	Pengumpulan data											■	■	■	■	■	■
5	Analisis Data													■	■	■	■
6	Pembuatan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

:

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, “Bab II Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, pp. 1–14, 2018.
- [2] R. W. Ilmi, N. Sridana, U. Lu’luilmaknun, and A. Amrullah, “Analisis Kesulitan Pemahaman Konsep Bangun Ruang Sisi Datar Ditinjau Dari Keterampilan Metakognisi Kelas VIII A SMPN 3 Narmada Tahun Ajaran 2020/2021,” *Griya J. Math. Educ. Appl.*, vol. 2, no. 1, pp. 26–44, 2022, doi: 10.29303/griya.v2i1.151.
- [3] M. M. Yahya, M. Jariyah, and I. Walli, “Pelatihan Aplikasi Spss Untuk Pemecahan Masalah,” vol. 2, no. 2, pp. 154–160, 2021, [Online]. Available: <https://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/mahajana/article/view/897>.
- [4] F. Margaretha, “Analisis Hubungan Antara Motif Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Sebagai Media Berbelanja Online Pada Shopeeholics Di Kota Samarinda,” *eJournal Ilmu Komun.*, vol. 5, no. 4, pp. 26–40, 2017, [Online]. Available: [http://m.facebook.com/pg/ShopeeID,.](http://m.facebook.com/pg/ShopeeID,)
- [5] N. W. Y. Dewi and G. A. R. S. Dewi, “Analisis Sistem Akuntansi Aset Biologis Perusahaan Akuakultur (Studi Kasus Pada CV Dewata Laut),” *Semin. Nas. Ris. Inov.*, pp. 758–766, 2017.
- [6] A. Rijali, “Analisis Data Kualitatif,” *Alhadharah J. Ilmu Dakwah*, vol. 17, no. 33, p. 81, 2019, doi: 10.18592/alhadharah.v17i33.2374.