

**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI MYTELKOMSEL
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Ester Pardede

8040190460

Untuk persyaratan penelitian dan penulisan Tugas Akhir

Sebagai akhir dari proses studi strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

- Judul Proposal : “Analisis Usability Pada Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis(IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna”
- Program Studi : Sistem Informasi
- Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
- Peneliti :
- a. Nama Lengkap :ESTER PARDEDE
 - b. NIM : 8040190460
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Tempat/Tgl Lahir : PARLOMBUAN, 26 November 2000
 - e. Alamat : Jln. Abdul Chatab,Rt 17 Pasir Putih
 - f. No. Telepon : 085159004591
 - g. Email : esterpardede2000@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet [1]. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, tukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dalam segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Keberadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi sekarang ini bukan lagi hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien.

Provider Seluler Telkomsel menyediakan layanan aplikasi MyTelkomsel yang dapat di unduh secara gratis di Google Playstore dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan layanan pengguna melalui aplikasi pada perangkat smartphone. Layanan MyTelkomsel ini merupakan self-service yang memiliki berbagai fitur untuk pelanggan berupa memberikan informasi profil pelanggan, berbagai promo produk yang di tawarkan kepada pelanggan, memudahkan isi ulang pulsa, dan pembelian dari berbagai paket layanan Telkomsel lainnya. Fitur layanan I-2 yang disediakan MyTelkomsel sangat lengkap sehingga memudahkan pengguna dalam menikmati layanan pada jaringan seluler Telkomsel.

Akan tetapi masih banyak pengguna yang menilai aplikasi MyTelkomsel ini kurang memuaskan pengguna. Beberapa pengguna mengulas bahwa aplikasi ini masih memiliki kelemahan, diantaranya kecepatan membuka aplikasi masih lama, sulitnya akses melakukan pembelian paket internet dan permasalahan fitur transaksi

lainnya. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ini, dikarenakan untuk dapat mengetahui seberapa jauh sistem dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna serta pengujian sistem dilakukan kepada user yang terlibat langsung dengan sistem.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut ,masih terdapat peluang pengembangan penelitian tentang penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) I-3 terhadap Usability pada aplikasi MyTelkomsel. Maka dari itu penerapan metode pada penelitian ini akan mengurutkan atau mengidentifikasi apa saja yang paling baik dan paling diprioritaskan untuk perbaikan aplikasi MyTelkomsel kedepannya. Pada penelitian ini akan membahas mengenai **“ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)” TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :
Bagaimana menganalisis Usability Pada Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)” Terhadap kepuasan pengguna kepuasan pengguna.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat batasan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap tingkat usability pada aplikasi MyTelkomsel
2. Secara teori penelitian ini menggunakan variabel ,yaitu usability
3. Responden pada penelitian ini hanya pengguna aplikasi MyTelkomsel pada masyarakat Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas diperoleh tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat usability pada aplikasi MyTelkomsel dengan penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA).
2. Mengetahui kepuasan atau harapan pengguna aplikasi MyTelkomsel untuk kedepannya.
3. Mengetahui hasil rekomendasi berupa indikator apa saja yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas diperoleh manfaat dari penelitian ini diantaranya:

1. Secara praktis, Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi atau gambaran terhadap tingkat usability pada aplikasi MyTelkomsel, sehingga dapat meningkatkan kualitas pada aplikasi tersebut.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya..

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim (2002) menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut :

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- b. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- c. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Suharso dan Ana Retnoningsih (2005), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya).[2]

1.5.2 Usability

Usability berasal dari kata usable yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta member manfaat dan kepuasan kepada pengguna[3].

1.5.3 Aplikasi

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan[4].

1.5.4 MyTelkomsel

layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan[5].

1.5.5 Metode Importance Analysis(IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan[6].

1.5.6 Kepuasan

Kepuasan sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup[7].

1.5.7 Pengguna

Pengguna adalah orang yang menggunakan komputer atau layanan jaringan[8].

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat Penelitian

Adapun alat yang digunakan dalam melakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perangkat keras (*Hardware*)
 1. Laptop/PC
 2. IBM SPSS 23
 3. SmartPhone
 4. Koneksi Internet

5. Media Browser

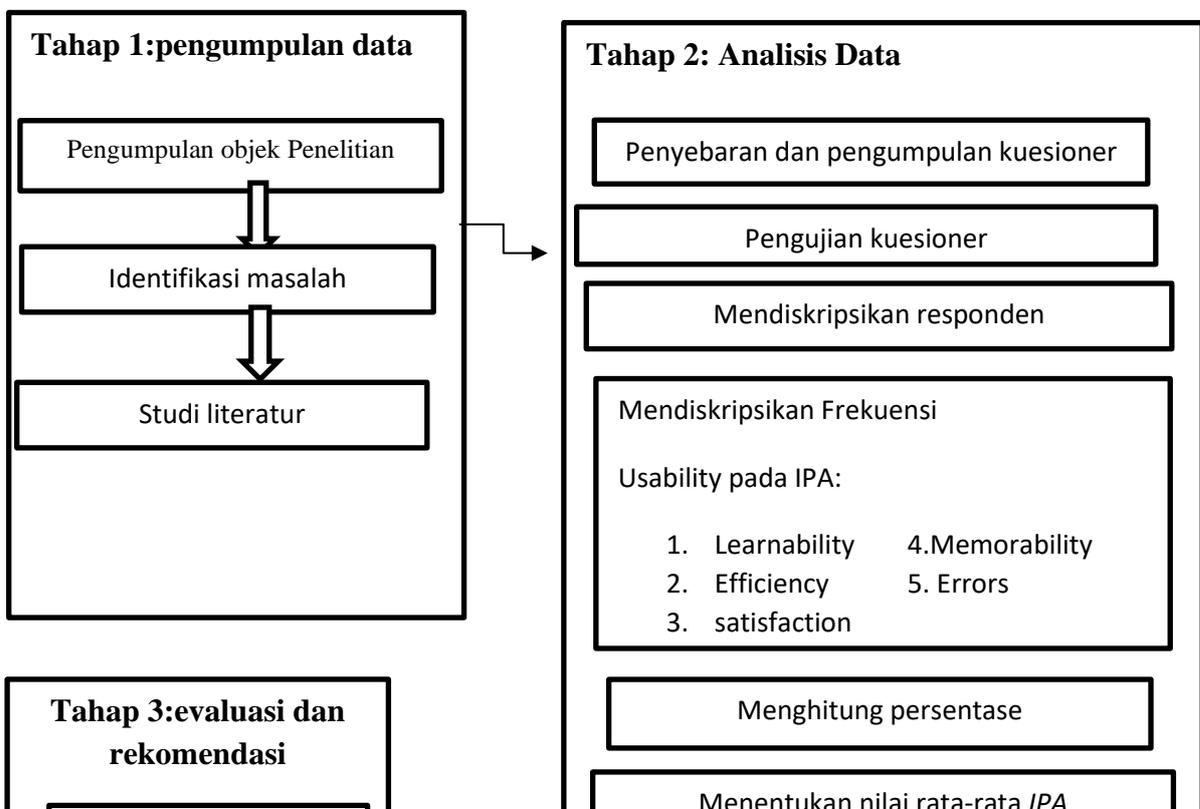
b. Perangkat lunak (*Software*)

1. Sistem Operasi Windows 10 Pro 64-bit
2. Ms.excel
3. Google Form
4. Aplikasi MENDELEY

1.6.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk pengumpulan data nya dilakukan secara survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang disebarakan kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel. Dalam kuesioner terdapat lima skala ukur, yaitu sangat penting dengan nilai 5, penting dengan nilai 4, cukup dengan nilai 3, kurang penting dengan nilai 2, sangat tidak penting dengan nilai 1. Penelitian ini dalam menentukan variabelnya mengacu pada metode importance performance analysis yang merupakan metode untuk mengukur usability pada aplikasi berdasarkan penilaian user.

Berikut merupakan langkah-langkah yang dijadikan sebagai pedoman penyusunan penelitian yang dijelaskan pada gambar berikut:



1. Pengumpulan Data

Secara umum penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survey dengan menyebarkan kuisioner kepada sejumlah responden yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan jumlah pengguna aplikasi MyTelkomsel di kalangan Mahasiswa Universitas Siliwangi angkatan 2016-2021 dengan menggunakan rumus Slovin. Kuisioner dirancang berdasarkan instrumen yang ada pada metode Importance Performance Analysis (IPA).

Pengumpulan Data merupakan prosedur atau tahapan pada proses pengumpulan data, penjelasannya sebagai berikut :

a. Penentuan Objek Penelitian

Melakukan analisis pada pengguna aplikasi MyTelkomsel di masyarakat kota jambi. Objek penelitian yang akan dilakukan yaitu pada aplikasi MyTelkomsel yang merupakan aplikasi berbasis android yang difokuskan untuk pengguna yang memakai provider Telkomsel.

b. Identifikasi Masalah

Setelah menentukan objek penelitian yaitu pada aplikasi MyTelkomsel, selanjutnya mengidentifikasi masalah yang akan dipecahkan pada objek penelitian tersebut. Masalah yang akan diidentifikasi pada aplikasi MyTelkomsel yaitu mengenai usability pada layanan aplikasi tersebut.

c. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan perbandingan referensi yang di dapat dari buku, jurnal, ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun e-book di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang sudah diidentifikasi serta sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

2. Analisis Data

Pada proses analisis data terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan, diantaranya :

a. Penyebaran dan Pengumpulan kuisisioner

Setelah melakukan tahap pengumpulan data, selanjutnya dilakukan penyebaran kuisisioner yang dirancang berdasarkan pada metode Importance Performance Analysis , sampel yang diambil dengan menggunakan teknik Simple Random Sampling. Tahapan yang dilakukan adalah sample yang diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui terpilih sebagai subjek.

b. Pengujian Data Kuisisioner

Setelah pengumpulan data kuisisioner terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis pengujian data dengan menggunakan dua teknik pengujian yaitu Uji Validitas untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner dan Uji Reabilitas untuk menguji kekonsistenan atau kestabilan suatu kuisisioner dari waktu ke waktu. Pengujian tersebut dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 24.

c. Mendeskripsikan Responden

Setelah proses pengujian data kuisisioner sudah memenuhi ketentuan, langkah selanjutnya adalah mendeskripsikan responden yang digunakan untuk III-5 mengetahui keragaman dari responden berdasarkan nama, jurusan , angkatan, atau tahun ajaran dan jenis kelamin responden.

d. Mendeskripsikan Frekuensi Usability pada IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui hasil rekapitulasi nilai indikator pertanyaan berdasarkan usability : (learnability, efficiency ,memorability error, satisfaction) pada Importance dan Performance dari metode IPA.

e. Menghitung Persentase keseluruhan nilai variabel pada IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui nilai persentase keseluruhan variabel pada usability pada importance dan performance berdasarkan skala likert yang diterapkan pada kuisioner.

f. Menentukan nilai rata-rata IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui nilai kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel, seperti berikut perhitungannya : Rata-rata importance/performance = nilai rata-rata data jawaban responden per variabel. (3.1) Jumlah variabel Dengan perhitungan rumus 3.1 akan dihasilkan nilai rata-rata importance dan performance berdasarkan nilai yang telah diolah pada tahap analisis data ke-4 (Mendeskripsikan frekuensi usability pada IPA)

g. Pengukuran Kesenjangan/GAP pada IPA

Setelah menghasilkan nilai rata-rata IPA, GAP akan diketahui dengan menginputkan rumus berikut ini : $Q_i(\text{gap}) = \text{Perf}(i) - \text{imp}(i) \dots (3.2)$ Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau $Q_i(\text{GAP}) > 0$ maka kinerja sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau $Q_i(\text{GAP}) < 0$ maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai pengguna.

h. Analisis Tingkat kesesuaian IPA Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui nilai skala yang nantinya menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas usability pada Aplikasi MyTelkomsel. Dengan mengetahui urutan – urutan tersebut akan mudah untuk mengetahui apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan, sehingga harapan pengguna usability aplikasi MyTelkomsel terpenuhi.

i. Analisis Kuadran dalam IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengelompokkan hasil indikator-indikator pada metode Importance Performance Analysis dalam diagram kartesius, dimana sumbu y mewakili rata-rata nilai importance dan sumbu x mewakili rata-rata nilai performance. Nantinya akan menunjukkan hasil x dan y yang menjadi perpotongan dua buah garis pada suatu kuadran. Setiap kuadran (4 kuadran) pada diagram kartesius ini memiliki kualifikasi yang berbeda.

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku maupun internet untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap topik penelitian, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai. Studi Literatur yang digunakan di dapat dari *Google Scholar*, Jurnal, *E-Book* dan Internet.

3. Evaluasi Dan Rekomendasi

Pada proses analisis data terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan, diantaranya

Evaluasi dan Rekomendasi Berdasarkan hasil proses analisis data, dihasilkan rekomendasi-rekomendasi yang merupakan bahan evaluasi untuk diperbaiki atau dipertahankan kualitasnya berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA).

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Siliwangi pada semua mahasiswa/i yang masih aktif pada tahun ini (2021) dari tanggal 20 Januari sampai 05 Agustus 2021. Alasan mengadakan penelitian ini yaitu salah satunya memenuhi syarat Tugas Akhir untuk menyelesaikan pendidikan S1 di Jurusan Informatika Fakultas Teknik Universitas Siliwangi dan hasil dari penelitian ini pada akhirnya akan menjadi suatu bahan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan usability pada aplikasi MyTelkomsel berdasarkan keinginan dan kenyamanan pengguna menggunakan metode yang telah ditentukan.

b. Analisa Kebutuhan

Penelitian ini membutuhkan sebanyak-banyaknya responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel untuk mengisi kuisisioner yang disediakan

Konseptual Model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literature lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi game Honkai Impact.

1.7 JADWAL PENELITIAN

Agar menghindari terjadinya ketidak teraturan dalam pencarian data pengerjaan penelitian skripsi ini, penulis membuat jadwal kegiatan penelitian yang berisi gambaran, kegiatan dan waktu yang di rencanakan dalam penelitian yang bisa di lihat pada tabel yang ada di bawah ini.

No	Kegiatan	Tahun 2022						
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Senin
		03/10/2022	08/11/2022	22/11/2022	15/12/2022	29/12/2022	07/01/2023	15/01/2023
1	Identifikasi Masalah							
2	Studi Literatur							
3	Konseptual Model							
4	Pengumpulan Data							
5	Analisis Data							
6	Pembuatan Laporan							

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Ying and D. Park, “No
主観的健康感を中心とした在宅高齢者における
健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” pp. 6–7, 2018.
- [2] B. A. B. Ii and L. Teori, “Jbptunikompp-Gdl-Mohhabibin-28322-4-
Unikom_M-I,” pp. 9–22, 2018.
- [3] T. Yunitasari, “Pengertian Usability,” *J. Inf. Interraktif*, vol. 1, no. 2012, p.
2015, 2016.
- [4] Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, “Bab II Landasan Teori,” *J.
Chem. Inf. Model.*, pp. 1–14, 2018.
- [5] MY TELKOMSEL, “No Title,”
<https://www.google.com/search?q=my+telkomsel+adalah&oq=MY&aqs=chrome.69i59l2j69i57j69i59j0i131i433i512j0i131i433j0i131i433i512l2j0i131i433j0i433i512.2252j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>, 2016.
- [6] F. Safiera and Y. Setyawan, “Metode Importance-Performance Analysis
(Ipa) Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang
Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul
Yogyakarta,” *J. Stat. Ind. dan Komputasi*, vol. 2, no. 2, pp. 84–92, 2017.
- [7] A. Perdanakusuma, “Pengaruh Komunikasi Efektif Perawat-Pasien
Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Wijayakusuma
(DKT) Purwokerto,” 2013.
- [8] SALIM, “No Title,”
https://www.google.com/search?q=pengguna+menurut+para+ahli&sxsrf=ALiCzsbspYONR4mFlh28PWzO2l-3_McnSQ%3A1663250579013&ei=kzAjY9o-9YLxA46CtKgB&ved=0ahUKEwialLyf-

*5b6AhVIQXwKHQ4BDRUQ4dUDCA0&oq=pengguna+menurut+para+a
hli&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAxKBAhBGABKBAhGGABQA, 1991.*