

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh:

Maria Lamtiur Sinaga

8040190368

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 Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode Servqual

Program Studi : Sistem Informasi (SI)

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Maria Lamtiur Sinaga
- b. Nim : 8040190368
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat Tgl. Lahir : Sei Rampah, 14 Mei 2001
- e. Alamat : Gg. Kuningan No. 123 Kel. Thehok
- f. No. Telepon : 0852 1199 0279
- g. Email : sinagamaria35@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Di era industri 4.0 ini banyak sekali berkembang berbagai platform baru yang memudahkan aktivitas manusia dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu kemajuan yang saat ini kita rasakan yaitu dengan adanya dukungan dari teknologi internet. Internet sangat memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas dalam memenuhi kebutuhan. Pesatnya perkembangan teknologi internet ini memaksa manusia untuk menciptakan berbagai fitur pendukung yang memudahkan penggunaannya, salah satunya yaitu fitur pembayaran. Tak lengkap rasanya jika berbagai kecanggihan dan kemudahan yang ditawarkan tidak dimaksimalkan nilainya. Maka itu terciptalah pembayaran non tunai melalui uang elektronik (electronic money)[1].

Pada dasarnya melalui pembayaran elektronik ini uang akan disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi digital, tentu saja tanpa mengurangi nilai dari uang tersebut. Begitu pun dengan proses pemindahannya yang dilakukan melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik senantiasa berkembang sejalan dengan tuntutan juga kebutuhan konsumen dan untuk memenuhi kebutuhan sistem pembayaran di bisnis e-commerce. Karenanya saat ini pembayaran elektronik hadir dalam beberapa fitur seperti micropayment, e-cash atau digital cash, smart card, echeque, dan e-wallet. Tentunya dengan fungsi, karakteristik dan keunggulan yang berbeda-beda.

Pada awalnya, uang elektronik hanya diterbitkan dalam bentuk chip pada kartu namun dengan berkembangnya teknologi uang elektronik diterbitkan dalam bentuk lain yang harus terkoneksi terlebih dahulu dengan server penerbit. Uang yang disimpan secara elektronik disebut e-money sedangkan uang yang disimpan dalam media server disebut e-wallet. E-wallet merupakan aplikasi yang terkoneksi dengan internet untuk menyimpan nominal uang elektronik. E-wallet adalah aplikasi keuangan yang menyimpan dana secara digital yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dengan instrumen non tunai.

Pembayaran melalui e-wallet dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun menggunakan smartphone. Salah satu kelebihan dari e-wallet yaitu mampu

mengurangi peredaran uang palsu. Teknologi yang digunakan pada e-wallet masih terbilang dapat mengatasi peredaran uang palsu. Selain itu di tengah kondisi pandemi COVID-19, penggunaan e-wallet mampu meminimalisir kontak dengan orang lain. Pemerintah pun menganjurkan untuk menggunakan e-wallet dalam melakukan transaksi. Aplikasi e-wallet di Indonesia sangat beragam[2]. Menurut Kompas Tekno dari Populix.com daftar *e-wallet* yang terpopuler di Indonesia sebagai berikut:

1. Gopay: 88%
2. Dana: 83%
3. Ovo: 79%

Dari data diatas menunjukkan bahwa Gopay *e-wallet* terpopuler saat ini dengan indeks 88%, Dana berada di urutan kedua dengan indeks 83%, disusul Ovo dengan indeks 79%.

DANA merupakan salah satu dompet digital Indonesia yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi pembayaran. Aplikasi DANA sudah dirilis secara resmi sejak November 2018 dan dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Hingga akhir 2019 lalu, DANA telah memiliki kurang lebih 20 juta pengguna dan mendapatkan 1,5 juta per hari. Selain berperan sebagai dompet digital, DANA juga menyediakan berbagai transaksi secara daring, mulai dari pembelian pulsa, pembayaran tagihan internet, dan masih banyak lagi. Dana memiliki berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam bertransaksi non-tunai dan non-kartu, salah satunya yaitu:

1. Isi saldo atau Top Up (fitur yang digunakan untuk mengisi saldo DANA pengguna melalui transfer bank, kartu debit dan kredit, maupun agen).
2. Kirim DANA (digunakan ketika pengguna hendak mengirimkan saldo DANA ke sesama pengguna).

3. Minta DANA (digunakan ketika pengguna ingin meminta saldo DANA dari pengguna lain).
4. Scan QR (fitur ini memudahkan pengguna dalam transfer saldo antar pengguna, ketika bertanskasi di merchant, dan transaksi lainnya dengan menggunakan scan kode QR). Dan fitur-fitur lainnya.

Selain itu, DANA juga menyediakan layanan *Daily* seperti Pulsa & Data, DANA Deals, Loyalti, dan lainnya. Layanan Transfer seperti DANA Kaget, Tarik Saldo, Bayar Patungan, dan lainnya. Layanan Bills, layanan intertainment dan berbagai fitur layanan lainnya serta kegunaannya.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama memakai aplikasi DANA masih terdapat beberapa kekurangan kecil seperti kurangnya mendapatkan notifikasi uang masuk dan uang keluar untuk melihatnya harus membuka aplikasi terlebih dahulu dan bingungnya cara menggunakan fitur-fitur yang tersedia karena banyaknya fitur yang ada membuat kegunaan dari fitur berkurang/tidak lengkap contohnya seperti e-Samsat yang hanya tersedia di 2 provinsi saja.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang dapat dilakukan:

Bagaimana menganalisis peningkatan kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi DANA pada masyarakat kota Jambi menggunakan metode servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Beberapa batasan masalah yang menjadi patokan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan terhadap aplikasi DANA.
- 2) Menganalisis peningkatan kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi DANA.
- 3) Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode Servqual.
- 4) Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel pengguna di kota Jambi yang dilakukan secara online melalui google form.
- 5) Responden diambil dari 100 orang pengguna aplikasi DANA yang berada di kota Jambi.
- 6) Software yang digunakan adalah IBM SPSS versi 26

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Menganalisis peningkatan kualitas layanan aplikasi DANA dengan menerapkan metode Servqual untuk mengetahui seberapa besar peningkatan kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA di Kota Jambi.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

Penulis mengaharapkan penelitian ini dapat berguna untuk membantu pihak aplikasi DANA dalam mengetahui peningkatan kualitas layanan aplikasi DANA terhadap pengguna di Kota Jambi

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Menurut (Y Septiani, 2020) 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[3].

1.5.2 Peningkatan

Menurut seorang ahli bernama Adi S, peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas[4].

1.5.3 Kualitas

Menurut (Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari dan M. Shodiq Abdul Khannan, 2019) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau

pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat[5].

1.5.4 Kualitas Layanan

Menurut (Y Septiani, 2020) Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan[3].

1.5.5 Pengguna

Menurut Wikipedia Pengguna adalah orang yang menggunakan komputer atau layanan jaringan.

1.5.6 Aplikasi

Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi suatu pokok pembahasan. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu[6].

1.5.7 DANA

Dana adalah layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional. Didirikan sejak tahun 2018, DANA merupakan dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD). DANA memiliki tiga pilar, yaitu *trusted* di mana DANA menjamin keamanan 100% dalam transaksi pengguna; *friendly* yakni menjadi platform terbuka yang menghubungkan pengguna ke pelaku usaha untuk pengalaman yang lebih baik; dan *accessible*, di mana DANA memberi pengguna dan pelaku usaha cara mudah untuk melakukan & mengakses pembayaran tanpa uang tunai.

1.5.8 SPSS (*Statistical Produk dan Service Solusion*)

SPSS adalah sebuah software pengolah data statistik atau yang digunakan untuk analisis statistik interaktif, atau batch. SPSS merupakan kepanjangan dari Statistical Package for the Social Sciences. SPSS memiliki tampilan yang user friendly dengan cara penggunaan yang mudah. SPSS biasa digunakan untuk pengolahan dan menganalisis data yang memiliki kemampuan analisis statistik serta sistem manajemen data dengan lingkungan grafis. Aplikasi ini biasanya digunakan untuk ilmu sosial saja, namun perkembangan berikutnya digunakan untuk berbagai disiplin ilmu. SPSS juga digunakan oleh peneliti pasar, kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistik, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS.

1.5.9 Metode Servqual

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (servqual). Beberapa pendapat para ahli tentang konsep servqual tersebut, antara lain:

1. Christopher Lovelock dalam bukunya "Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage (1994), yang menyatakan bahwa suatu gagasan yang sangat menarik, yaitu tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menndapatkan profit (keuntungan).
2. Lovelock menggambarkan titik rawan dalam pelayanan ke dalam diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari; information (informasi), consultation (konsultasi), ordertaking (keyakinan), hospitality (keramahtamahan), caretaking (perawatan), exceptions (pengecualian), billing (transaksi administrasi), dan payment (pembayaran)

Metode servqual memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual*. aDyke et al (1997), servqual adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. *Six sigma* adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat dan Bahan Penelitian

1.6.1.1 Bahan Penelitian

Adapun bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi DANA
2. Masyarakat yang menggunakan aplikasi DANA di kota Jambi

1.6.1.2 Alat Penelitian

A. Perangkat Keras

Dalam analisis sistem ini dibutuhkan perangkat keras (*hardware*) yang berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak yang digunakan dalam menganalisis sistem. Perangkat keras yang digunakan adalah:

1. Laptop ACER ASPIRE 3 dengan spesifikasi sebagai berikut:

Processor : Intel® Celeron® Quad Core Processor N4120

RAM : 4 GB DDR4 Memory

Harddisk : 1000 GB HDD

Operating System : Windows 10

2. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

B. Perangkat Lunak

Dalam analisis ini digunakan sebagai alat bantu dalam menganalisis dan mendesain program. Dibawah ini adalah perangkat lunak (*software*) pendukung dalam analisis sistem ini, antara lain:

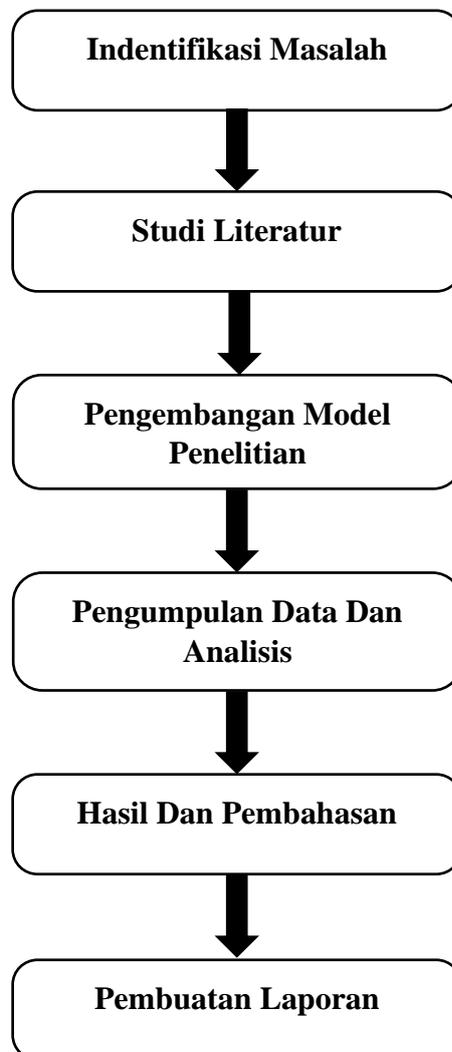
1. Sistem Operasi Microsoft Windows
2. Microsoft Word 2013
3. Microsoft Exccel 2013

4. IBM SPSS Statistic versi SPSS 26

5. Dan beberapa perangkat pendukung lainnya.

1.6.2 Metodologi Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut:



Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu proses penentuan masalah yang juga merupakan suatu proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses yang lain. Karena identifikasi masalah yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini penulis menemukan objek penelitian yaitu aplikasi DANA dan mengidentifikasi permasalahan yang ada pada objek tersebut.

2. Study Literatur

Pada tahap ini penulis mencari dan memahami teori-teori yang ada untuk sebagai referensi dalam mengumpulkan data dengan cara menelaah buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya seperti skripsi dan tesis yang disertai laporan pratikum, *E-Book* dan internet.

3. Pengembangan Model Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode SERVQUAL untuk membantu pengembangan model karena metode tersebut relevan untuk memecahkan masalah tersebut, dan pengolahan data dilakukan dengan metode kuantitatif.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses riset dimana peneliti menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisa. Metode yang digunakan oleh penulis adalah observasi dan menyebarkan kuesioner.

5. Analisis Data

Dari berbagai data yang penulis berhasil kumpulkan untuk mendukung proses penelitian ini berdasarkan tipe penelitiannya penulis mengambil data kuantitatif, berdasarkan sumber data primer diperoleh langsung dari pengguna

aplikasi DANA dan data sekundernya berasal dari buku, jurnal, dan *E-book*. Adapun tahapan metodologi penelitian dengan Servqual sebagai berikut:

a. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah:

1. Variabel Independen (X_n) = tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), empathy (X_5).
2. Variabel dependen (Y) = Kepuasan pengguna aplikasi DANA

b. Membuat dan menyebar kuisisioner

Pembuatan kuisisioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuisisioner tersebut disebar secara online menggunakan google form kepada pengguna aplikasi DANA dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

c. Mengolah data hasil kuisisioner

Data hasil penyebaran kuisisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing di Ms. Exel kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan SPSS untuk menghitung hasil kuisisioner.

d. Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner

Hasil analisis dari pengolahan kuisisioner dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh setiap dimensi variabel sehingga dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab I berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Bab II membuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan. Bab III menjelaskan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. P. Internet and D. Sumber, “Gambar tersebut menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat ketiga pertumbuhan internet tertinggi di dunia dengan 17% pertumbuhan 1,” pp. 1–12, 2020.
- [2] 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.
- [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] Fitria, “Teori Peningkatan,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [5] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [6] V. F. Dr. Vladimir, “Landasan Teori(Aplikasi),” *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, pp. 5–24, 1967.

