

**OPTIMASI APLIKASI BAREKSA BERDASARKAN
KEPUASAN PENGGUNA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :
HELMY AWALLUS ARKHAMUSYAH
NPM: 18032010121

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2021

**OPTIMASI APLIKASI BAREKSA BERDASARKAN
KEPUASAN PENGGUNA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri



Disusun oleh:

HELMY AWALLUS ARKHAMUSYAH

18032010121

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

SURABAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

OPTIMASI APLIKASI BAREKSA BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA

Disusun oleh :

HELMY AWALLUS ARKHAMUSYAH

18032010121

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Pengaji Skripsi dan Diterima oleh

Publikasi Jurnal Akreditasi Jurnal 1-3

Program/Studi Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 22 juni 2022

Tim Pengaji:

1.

Ir. Jonmil Aidil SZS, MT.
NIP. 196120318 199303 1 001

2.

Ir. MT. Safirin., MT.
NIP. 19630406 19893 1 001

3.

Dwi Sukma D., ST., MT.
NIP. 198110726 200501 1 001

Pembimbing:

1.

Dwi Sukma D., ST., MT.
NIP. 198110726 200501 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

UPN "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dra. Jariyah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR FAKULTAS TEKNIK

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Helmy Awallus A
NPM : 18032010
Program Studi : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan / Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah melakukan publikasi pada Jurnal Terakreditasi Sinta 1-3 dan telah mengerjakan revisi / tidak ada ~~revisi *) PRA RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~
Seminar Hasil pada tanggal 22 Juni 2022

Dengan judul : **OPTIMASI APLIKASI BAREKSA BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dwi Sukma D, ST., MT.
2. Ir. Joumil Aidil SZS, MT.
3. Ir. M. Tutuk Safirin, MT.

Surabaya, 22 Juni 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dwi Sukma D, ST., MT.
NIP 19810726 200501 1 002

*Catatan: *) coret yang tidak perlu*



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Helmy Awallus Arkhamusyah
NPM : 18032010121
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Taman Wiguna Selatan III/6 Surabaya
No. HP : 081334567210
Alamat e-mail : helmyawallus@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

OPTIMASI APLIKASI BAREKSA BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2022

Mengetahui,
Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT
NIP. 19780602 202121 2 003

Yang Membuat Pernyataan



Helmy Awallus A
NPM. 18032010121

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menulis skripsi penelitian ini dengan judul "*Optimasi Aplikasi Bareksa Berdasarkan Kepuasan Pengguna*" Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Kami menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dira Ernawati, S.T., M.T selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto, S.T., M.T selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing dan mengarahkan skripsi saya dari awal hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu Pengaji yang membantu dalam pemberian laporan skripsi saya ini serta bantuan-bantuan lainnya.
5. Kepada kedua orang tua tersayang, Ibu Any Kurniawati dan Bapak Eko Cahyono, serta adik saya Faris Khan Aqila atas semua kasih sayang, do'a,

nasehat, dukungan, dan materi yang selalu menyertai saya dimanapun berada dan segala aktifitas yang saya lakukan.

6. Kepada keluarga besar saya yang sangat berjasa dalam membantu saya berproses mendapatkan gelar sarjana saya.
7. Untuk Dewi Seda Mera, terimakasih untuk bantuan, doa, dukungan dan apapun yang telah diberikan pada saya untuk menyelesaikan skripsi, *it means a lot.*
8. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2018 karena telah berjuang bersama mulai awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Teman saya Ivan, Fikri, Wahyu, Davin, Izza, Syifa, dan Hanza yang telah membantu menghilangkan jemuhan dan kebosanan dalam melanjutkan skripsi, serta teman-teman lain tidak bisa penyusun sebut satu-persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan

Surabaya, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Asumsi.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Optimasi	7
2.2 Bareksa	8
2.3 Kualitas Layanan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5 SPSS	12
2.6 Populasi dan Sampel	16
2.6.1 Populasi.....	16
2.6.2 Sampel.....	17
2.7 Kuisisioner	18
2.8 Pengujian Kuisisioner	19
2.8.1 Uji Kecukupan Data.....	19
2.8.2 Uji Validitas	20
2.8.3 Uji Reliabilitas	21
2.9 Metode EUCS (End User Computing System)	22
2.10 Metode IPA (Importance Performance Analysis)	25
2.10.1 Tujuan Metode Importance Performance Analysis.....	30

2.10.2	Skor Nilai Likert	30
2.11	Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	40
3.2.1	Variable Terikat	40
3.2.2	Variable Bebas	41
3.3	Langkah - Langkah Pemecahan Masalah	41
3.4	Metode Pengumpulan Data	48
3.5	Metode Pengolahan Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Data Kuisioner.....	51
4.2.	Pengolahan Data	52
4.2.1.	Penyusunan Kuisioner.....	52
4.2.2.	Penyebaran Kuisioner	52
4.2.3.	Uji Kecukupan Data.....	52
4.2.4.	Uji Validitas	53
4.2.5.	Uji Reliabilitas	54
4.2.6.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Kinerja	55
4.2.7.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan	56
4.2.8.	Analisis Persentase.....	57
4.2.9.	Pengolahan Data dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	
	62	
4.2.10.	Diagram Kartesius.....	63
4.3.	Hasil dan Pembahasan	65
4.4.	Usulan Perbaikan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan Bersama.....	26
Tabel 4.1 Data Kuisioner	51
Tabel 4.2 Uji Validitas Kinerja	53
Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan.....	54
Tabel 4.4 hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Kinerja.....	55
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata harapan	56
Tabel 4.7 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna.....	57
Tabel 4.8 Analisis Persentase Variabel Content	58
Tabel 4.9 Analisis Persentase Variabel Accuracy.....	58
Tabel 4.10 Analisis Persentase Variabel Format	59
Tabel 4.11 Analisis Persentase Variabel Timeliness	60
Tabel 4.12 Analisis Persentase Variabel Ease of Use.....	61
Tabel 4.13 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Harapan.....	62
Tabel 4.14 Analisa Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	28
Gambar 3.1 Flowchart.....	44
Gambar 4.1 Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Content.....	57
Gambar 4.2 Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Accuracy	58
Gambar 4.3 Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Format.....	59
Gambar 4.4 Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Timeliness	60
Gambar 4.5 Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Ease Of Use	61
Gambar 4.6 Grafik Tingkat Kepuasan Pengguna	61
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Hasil Importance Performance Analysis.....	63

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Isi Kuisioner

Lampiran 2 :Hasil Uji Validitas & Reabilitas

Lampiran 3 : Tabel r

Lampiran 4 : Tabel Rekapitulasi Hasil Kuisioner

Lampiran 5 : Perhitungan EUCS

ABSTRAK

Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat sehingga teknologi dan sistem informasi telah banyak digunakan dan dimanfaatkan di masyarakat. Dengan perkembangan teknologi yang semakin *modern* dan pesat maka akan membuat peran pasar modal semakin besar. Masyarakat yang semakin faham akan pasar keuangan, semakin mengerti akan penilaian dan pengendalian risiko investasi, akan semakin berani memasuki area yang lebih berisiko sehingga kepuasan masyarakat terhadap *marketplace* finansial dan investasi perlu diperhatikan. Dengan penjelasan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara optimasi aplikasi Bareksa berdasarkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi Bareksa memiliki rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan tergolong sangat puas terhadap layanan aplikasi. Namun terdapat beberapa prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Bareksa seperti *customer service*, informasi, *robo advisor* serta perbaikan lainnya agar pelayanan dapat ditingkatkan serta kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan kembali.

Kata Kunci : Bareksa, *Importance Performance Analysis* , *End User Computing Satisfaction*

ABSTRACT

Currently the development of technology is growing rapidly so that technology and information systems have been widely used and utilized in the community. With the development of increasingly modern and rapid technology, the role of the capital market will be even greater. People who are more aware of financial markets, understand more about the assessment and control of investment risk, will be more daring to enter riskier areas so that people's satisfaction with financial and investment marketplaces needs to be considered. With this explanation, this study aims to find out how to optimize the Bareksa application based on customer satisfaction. This research uses quantitative research with Importance Performance Analysis (IPA) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. The results of this study found that the quality of service on the Bareksa application had an average level of overall satisfaction classified as very satisfied with the application service. However, there are several priority improvements that can be made by Bareksa management such as customer service, information, robo advisors and other improvements so that service can be improved and customer satisfaction can be improved again.

Keywords : Bareksa, Importance Performance Analysis , End User Computing Satisfaction