

**PERSEPSI PENGGUNA *E-WALLET*
BERDASARKAN *E-SERVQUAL*
SEBELUM DAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



Oleh :
ZAHRAN FAUZAN
3333170087

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2021**

**PERSEPSI PENGGUNA *E-WALLET*
BERDASARKAN *E-SERVQUAL*
SEBELUM DAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik**



**Oleh :
ZAHARAN FAUZAN
3333170087**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ZAHRAN FAUZAN

NIM : 3333170087

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : PERSEPSI PENGGUNA *E-WALLET* BERDASARKAN
E-SERVQUAL SEBELUM DAN PADA SAAT PANDEMI
COVID-19

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 13 Oktober 2021



ZAHRAN FAUZAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

NAMA : ZAHARAN FAUZAN

NIM : 3333170087

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : PERSEPSI PENGGUNA *E-WALLET* BERDASARKAN
E-SERVQUAL SEBELUM DAN PADA SAAT PANDEMI
COVID-19

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Oktober 2021


DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.

Pembimbing 2 : Akbar Gunawan, ST., MT.

Penguji 1 : Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT.

Penguji 2 : Dr. Eng. Ir. Bobby Kurniawan, ST., MT.



Mengstahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

Ade Pradana Saeful Mutaqin, ST., MT.
NIP. 198206152012121002

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat. Tema yang dipilih dalam penelitian ini adalah persepsi pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Desember 2020 sampai Agustus 2021.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta kemurahan hati dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disamping rasa syukur yang tak terhingga atas nikmat yang diberikan oleh Allah SWT penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT. dan Bapak Akbar Gunawan, ST., MT. selaku pembimbing. Ibu Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT. dan Bapak Dr. Eng. Ir. Bobby Kurniawan, ST., MT. sebagai penguji. Ungkapan rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ayah, Ibu, serta seluruh keluarga atas dukungan, doa dan kasih sayang.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi diri pribadi penulis, almamater dan bangsa.

Cilegon 13 Oktober 2021



Zahran Fauzan

ABSTRAK

ZAHRAN FAUZAN, Persepsi Pengguna E-Wallet Berdasarkan E-Servqual Sebelum dan pada saat Pandemi Covid-19. Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI, ST., MT. dan AKBAR GUNAWAN, ST., MT.

Pengukuran skor persepsi pengguna dompet digital berdasarkan kualitas pelayanan elektronik sebelum dan pada saat pandemi covid-19 dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang nyata dan signifikan persepsi pengguna dompet digital dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan elektronik secara umum. Metode kualitas pelayanan elektronik digunakan untuk menentukan dimensi yang digunakan yaitu penyelesaian, efisiensi, ketersediaan sistem, keamanan dan rahasia pribadi serta kompensasi. Melalui uji t-berpasangan dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang nyata dan signifikan antara persepsi pengguna dompet digital sebelum dan pada saat pandemi covid-19. Metode 5WIH digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada 2 dimensi yang memiliki skor terendah yaitu dimensi keamanan dan rahasia pribadi dengan rekomendasi perbaikan menggunakan sistem keamanan paling terbaru dan menggunakan kode khusus untuk mengakses akun pengguna dan menyarankan pengguna untuk mengganti password mereka secara berkala serta dimensi efisiensi dengan rekomendasi peningkatan performa pada saat masuk kedalam aplikasi dompet digital serta peningkatan performa waktu pelayanan yang diberikan oleh dompet digital.

Kata Kunci: Persepsi, Dompet Digital, Uji T, 5WIH

ABSTRACT

ZAHRAN FAUZAN, Perception of E-Wallet Users Based on E-Servqual Before and at the Pandemic Covid-19. Supervised by NURAIDA WAHYUNI, ST., MT. dan AKBAR GUNAWAN, ST., MT.

The measurement of the perception score of electronic wallet users based on electronic service quality before and at the pandemic covid-19 was carried out to find out whether there were significant differences in the perceptions of e-wallet users and recommendations for improving electronic service quality in general. Electronic service quality method used to determine the dimensions used are the fulfillment, efficiency, system availability, security and privacy and compensation. Through the paired samples t-test, it can be seen that there is a real and significant difference between the perceptions of digital wallet users before and at the pandemic covid-19. The 5W1H method is used to provide recommendations for improvement on the 2 dimensions that have the lowest score, namely the dimensions of security and privacy with recommendations for improvement using the most up-to-date security system and using a special code to access the user's account and has advised users to change their passwords periodically as well as the efficiency dimension with recommendations for improving performance when entering the digital wallet application as well as improving the service time performance provided by digital wallets.

Keywords: *Perception, Electronic Wallet, T-Test, 5W1H*