



**Analisis Pelayanan Berbasis Sosial Media Pada Usaha Mikro
Kecil dan Menengah (UMKM)**

SKRIPSI

GODI ANUGRA

171410202

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2022



**ANALISIS PELAYANAN BERBASIS SOSIAL MEDIA PADA
USAHA, MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM)**

GODI ANUGRA

171410202

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer di
Universitas Bina Darma Palembang

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Pelayanan berbasis sosial media pada Usaha Mikro
Kecil dan Menengah (UMKM)**

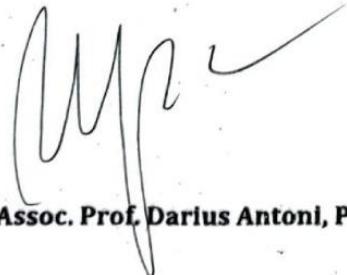
GODI ANUGRA

171410202

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Palembang, 06 April 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Pelayanan berbasis sosial media pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)" Oleh "Godi Anugra", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 06 April 2022.

Komisi Pengaji

1. Ketua : Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D
2. Anggota : Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.
3. Anggota : Taqrim Ibad, M.Kom



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Godi Anugra

NIM : 171410202

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukannya ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan palgiat checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara langsung.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh -sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang - undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang,



NIM : 171410202

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” – QS Ar Rad 11
- “Manusia asalnya dari tanah, makan hasil tanah, berdiri diatas tanah, akan kembali ke tanah. Kenapa masih bersifat langit?” – Hamka
- Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlah seolah kamu akan hidup selamanya.” – Mahatma Gandhi
- “Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.” – Bambang Pamungkas

Kupersembahkan Untuk :

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan kelancaran serta Kesuksesan dalam pembuatan skripsi ini.
- Bapak dan Ibu yang memberikan dukungan motivasi serta selalu mendoakan keberhasilanku.
- Adik-adikku, sahabat-sahabatku dan teman-teman yang selalu memberi semangatku.

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Pelayanan Berbasis Sosial Media Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)” Peneliti ini bertujuan untuk menganalisis E-service quality terhadap Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di 5 Kota di Indonesia yaitu Palembang, Bandung, Yogyakarta, Medan dan Semarang. Yang Menggunakan sosial media Instagram. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan data penelitian ini diperoleh Pengumpulan data dengan kuesioner. dengan mengambil sebanyak 242 Sampel . Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas dan Analisis Deskriptif responden Analisis data pada penelitian ini menggunakan program IBM SPSS versi 2.0 Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pada dimensi Kehandalan, Indikator A2 yang berkaitan dengan respon dari UMKM mendapatkan nilai paling rendah untuk setiap kota. Dan pada dimensi Interface, Indikator B2 yang berkaitan dengan updating dan posting berkala IG UMKM mendapatkan nilai paling rendah di setiap kota. Pada analisis rata-rata, UMKM pada Kota medan mempunyai nilai rata-rata paling kecil pada dimensi Kehandalan dan Interface jika dibandingkan 4 kota lainnya.Kota Yogyakarta menjadi tempat UMKM yang berkembang, ditandai dengan kategori untuk dimensi Kehandalan dan Interface yang tinggi.

Kata Kunci: *Analisis, E-service, Instagram, UMKM*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assallammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. Zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul "**Analisis Pelayanan Berbasis Sosial Media Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)**". Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah pantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D., selaku pembimbing yang telah memberi arahan serta masukan dan membimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D selaku Dosen Pengaji,
6. Taqrim Ibadi M.Kom, selaku Dosen Pengaji.

7. Kedua orang tuaku tercinta, terima kasih atas doa dan kasih saying yang teramat dalam yang telah diberikan.
8. Sahabat-sahabatku yang selalu ada saat susah mau pun senang untuk memberikanku dukungan dalam ujian akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Palembang,

Godi Anugra
NIM: 171410202

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
1.4.3 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	11
2.1.2 Teknologi Informasi	13
2.1.3 Pemasaran Usaha Menggunakan Sosial Media	13

2.1.4 Instagram	16
2.1.5 Analisis Layanan Digital UMKM.....	19
2.1.6 Layanan Digital Instagram UMKM.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.1.1 Waktu Penelitian.....	26
3.1.2 Tempat Penelitian.....	26
3.2 Alat dan Bahan.....	26
3.2.1 Perangkat Keras (Hardware)	27
3.2.2 Perangkat Lunak (Software)	28
3.3 Populasi dan Sample.....	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Defenisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	30
3.5.1 Definisi Konseptual	30
3.5.2 Definisi Operasional.....	31
3.7 Metode Penelitian.....	35
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Uji Insrumen Validitas dan Reliabilitas	38
4.2 Deskripsi Data.....	40

4.2.1	Responden Berdasarkan Kota.....	40
4.2.2	Responden Berdasarkan Sektor Usaha	41
4.3	Analisis Dekripsi Jawaban Responden	44
4.3.1	Keandalan	44
4.3.2	Interface.....	46
4.4	Analisis Mean/rata-rata.....	47
4.4.1	Analisis Mean Keandalan	48
4.4.2	Analisis Mean Interface	50
4.5	Analisis Mean Pada Pengelolah UMKM tiap Kota.....	52
4.5.1	Kota Bandung	52
4.5.2	Kota Medan.....	56
4.5.3	Kota Palembang.....	61
4.5.4	Kota Semarang	65
4.5.5	Kota Yogyakarta	69
4.6	Analisis Mean Pada UMKM tiap Kota	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Waktu Pengguna Sosial Media	4
Gambar 1. 2 Grafik Pengguna Instagram Usia dan Jenis Kelamin	6
Gambar 4. 1 Pie Chart Sektor Usaha Responden.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasi Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan dan Penilaian Kuisioner pada Keandalan.....	32
Tabel 3. 3 Tabel Pertanyaan dan Penilaian Kuisioner pada Interface	34
Tabel 4. 1 Uji Validitas	38
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 3 Tabel Responden Berdasarkan Kota.....	41
Tabel 4. 4 Tabel Jenis Usaha responden	42
Tabel 4. 5 UMKM berdasarkan Kota dan Bidang Usaha	43
Tabel 4. 6 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan	44
Tabel 4. 7 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface	46
Tabel 4. 8 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan	49
Tabel 4. 9 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan	49
Tabel 4. 10 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan Pada Kota Bandung	53
Tabel 4. 12 Kategori Indikator Keandalan Pada Kota Bandung	53
Tabel 4. 13 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface Pada Kota Bandung	55
Tabel 4. 14 Kategori Indikator Interface Pada Kota Bandung	56
Tabel 4. 15 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan Pada Kota Medan	57
Tabel 4. 16 Kategori Indikator Keandalan Pada Kota Medan	58
Tabel 4. 17 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface Pada Kota Medan	59
Tabel 4. 18 Kategori Indikator Interface Pada Kota Medan.....	60

Tabel 4. 19 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan Pada Kota Palembang.....	61
Tabel 4. 20 Kategori Indikator Keandalan Pada Kota Palembang.....	62
Tabel 4. 21 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface Pada Kota Palembang.....	63
Tabel 4. 22 Kategori Indikator Interface Pada Kota Palembang.....	64
Tabel 4. 23 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan Pada Kota Semarang.....	65
Tabel 4. 24 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface Pada Kota Semarang.....	66
Tabel 4. 25 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface Pada Kota Semarang.....	67
Tabel 4. 26 Kategori Indikator Interface Pada Kota Semarang	68
Tabel 4. 27 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Keandalan Pada Kota Yogyakarta	69
Tabel 4. 28 Kategori Indikator Keandalan Pada Kota Yogyakarta	70
Tabel 4. 29 Hasil Olahan Data Responden Mengenai Interface Pada Kota Yogyakarta	71
Tabel 4. 30 Kategori Indikator Interface Pada Kota Yogyakarta	72
Tabel 4. 31 Analisis Mean Indikator Keandalan	73
Tabel 4. 32 Grafik Rata-Rata Dimensi Keandalan Setiap Kota.....	74
Tabel 4. 33 Analisis Mean Indikator Interface	78
Tabel 4. 34 Grafik Rata-Rata Dimensi Interface Setiap Kota.....	79