

ANALISIS E-SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL DANA DI KOTA BANDUNG
E-SERVICE QUALITY ANALYSIS USES IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD ON FUND DIGITAL WALLET USERS IN BANDUNG

Mutiara Larasati¹, Herry Irawan²

^{1,2}Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
¹mutiarialarasati@student.telkomuniversity.ac.id, ²herryir@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pada era kemajuan teknologi saat ini, semua kegiatan sehari-hari mengalami perubahan, yang pada awalnya bersifat manual menjadi terdigitalisasi. Saat ini, aktivitas didominasi menggunakan aplikasi *mobile*. Seperti contohnya, pada sistem transaksi pembayaran yang dilakukan secara digital. Salah satu fenomena yang penulis angkat pada penelitian ini yaitu *financial technology (fintech)*. Salah satu *fintech* yang akan dibahas pada penelitian ini adalah aplikasi dompet digital DANA.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan atribut pelayanan yang sudah baik agar lebih dipertahankan bagi perusahaan dan dapat memenuhi harapan dari pengguna terhadap kualitas pelayanan pada DANA. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan DANA, maka semakin tinggi keuntungan dan perusahaan bertahan lebih lama.

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis deskriptif dapat disimpulkan pada harapan bahwa terdapat lima dimensi dengan kategori penting dan rata-rata skor harapan sebesar 86% yaitu *efficiency, system availability, privacy, responsiveness, compensation, fulfillment, contact*, dimana artinya harapan pengguna DANA sangat baik. Sedangkan hasil pada kinerja bahwa terdapat enam dimensi dengan kategori sangat penting dan rata-rata skor kinerja sebesar 79% yaitu dimensi *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, contact* yang artinya sangat baik. Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa skor rata-rata per indikator secara keseluruhan pada harapan sebesar 6,00 sedangkan skor rata-rata per indikator pada kinerja yaitu 5,56 dengan indeks kesesuaian 93%. Berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* disimpulkan bahwa terdapat dimensi yang terbaik yaitu *efficiency, fulfillment, System Availability, responsiveness*. Dimensi yang yang terburuk yaitu pada *efficiency* dan *contact*.

Kata Kunci: *E-service quality, Importance Performance Analysis, DANA, fintech*

Abstract

In the era of technological advances today, all daily activities undergo changes, from manual to digitalized. Currently, activities are predominantly using mobile applications. For example, in a digital payment transaction system. One of the phenomena that the author adopts in this study is financial technology (fintech). One of the fintechs that will be discussed in this study is the DANA digital wallet application.

The purpose of this research is to determine the service attributes that are a priority to improve and the good service attributes so that they are more awake for the company and can meet the expectations of users for service quality at DANA. The longer the service quality of DANA, the higher the profit and the company lasts longer.

Based on the results of the descriptive analysis recapitulation can be revealed to the expectation that there are five dimensions with important categories and an average expectation score of 86%, namely efficiency, system availability, privacy, responsiveness, compensation, fulfillment, contact, which means that the expectations of DANA users are very good. While the results of the performance show that there are six dimensions with very important categories and an average performance score of 79%, namely the dimensions of efficiency, compliance, system availability, privacy, responsiveness, contact which means very good. The result of the gap analysis shows that the overall average score per indicator on the expectation is 6.00 while the average score per indicator on performance is 5.56 with a suitability index of 93%. Based on the results of the analysis of the Importance Performance Analysis method, the fact that there are the best dimensions is efficiency, fulfillment, system availability, responsiveness. The most precise dimensions are by means of efficiency and contact.

Keywords: *E-service quality, Importance Performance Analysis, DANA, fintech*

1. Pendahuluan

Pada saat ini, teknologi informasi di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut memengaruhi aktivitas sehari-hari, di mana dalam segala aspek kegiatan berubah menuju ke arah digital (Kompasiana, 2021). Gaya hidup digital saat ini menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari karena hampir setiap aktivitas dikerjakan menggunakan perangkat digital. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah banyak hal dalam kehidupan, misalnya perubahan dalam mental, sikap maupun cara pandang masyarakat (Kompasiana, 2021). Faktor dalam berkembangnya teknologi yaitu dipengaruhi oleh: semakin luasnya cakupan internet, meningkatnya penggunaan teknologi internet, perkembangan pada *smartphone*, semakin banyak macam-macam media sosial dan produk *e-commerce* (Websindo, 2019).



Gambar 1.1 Pertumbuhan penggunaan teknologi
 Sumber: Hootsuite (2021)

Berdasarkan data Hootsuite (2021) yang ditunjukkan pada gambar 1.3 dapat disimpulkan bahwa peningkatan penggunaan internet dan media sosial lebih pesat dibandingkan dengan pertumbuhan penduduk. Pesatnya perkembangan teknologi memunculkan hal-hal yang baru terutama dalam bidang keuangan, yaitu kemudahan dalam bertransaksi secara non tunai atau *cashless* (Ipsos, 2019). Masyarakat sekarang ini mulai menggunakan sistem pembayaran secara digital yang disebut juga dengan *cashless society*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh iPrice tentang aplikasi dompet digital paling populer di Indonesia berikut merupakan gambar daftar dompet digital terbesar di Indonesia. Pada kuartal IV 2017-Kuartal II 2019.



Gambar 1.2 Daftar dompet digital di Indonesia
 Sumber: iPrice (2019)

Pada gambar di atas bahwa pengunjung situs *online DANA* mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Terlihat dari Q4 2017-Q2 2019, aplikasi dompet digital terus mengalami peningkatan jumlah *download* dan pengguna aktif tiap bulan hingga 50%. DANA memperlihatkan perkembangannya yang cukup pesat. Terlihat pada kuartal II tahun 2019, DANA berhasil naik satu peringkat di posisi ketiga.

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuh dimensi *e-service quality* menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) diantaranya yaitu: *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), *privacy* (ketersediaan sistem), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), *contact* (kontak).

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian mengenai tingkat kinerja pelayanan elektronik pada situs aplikasi dompet digital DANA di Kota Bandung dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Sehingga peneliti mengambil judul **“Analisis E-service quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Pengguna Aplikasi Dompet Digital DANA di Kota Bandung.”**

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian

a. Manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan yaitu proses dalam mengatur dan mengendalikan layanan, agar proses dalam pelayanan dapat berjalan dengan baik demi tercapainya tujuan-tujuan dalam pelayanan dan memuaskan bagi para konsumen (Utomo , 2020).

b. Jasa

Menurut Kotler (2016:7) mengatakan bahwa jasa adalah suatu kegiatan yang diberikan dari satu pihak ke pihak lainnya, jasa tidak dalam bentuk barang dan tidak berpengaruh terhadap perpindahan kepemilikan apapun. Dalam produksi jasa dapat berwujud fisik ataupun tidak, tergantung dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen.

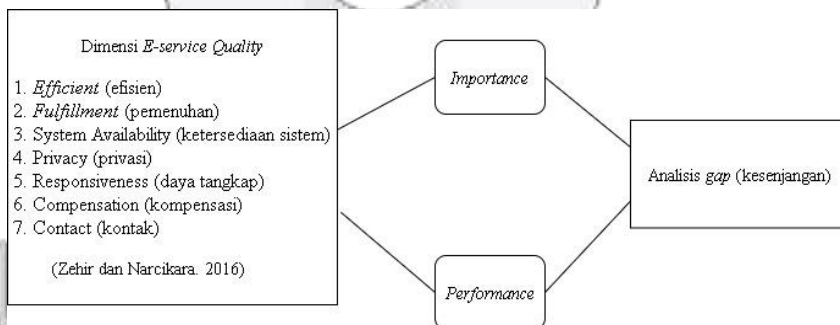
c. E-Service Quality

Menurut jiptono dan Chandra (2016:176), e-service quality adalah mode; kualitas jasa secara online yang paling komprehensif dan integrative. Selain itu e-service quality merupakan suatu penilaian dan evaluasi secara keseluruhan dari kelebihan sebuah pelayanan secara elektronik di pasar virtual atau online.

d. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Theresia (2015:35) Importance Performance Analysis adalah metode analisis yang dilakukan dengan memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan pada aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan di mana berfungsi untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan perusahaan dalam menilai kualitas pelayanan.

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: (Zehir dan Narcikara, 2016)

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala ordinal dan untuk skala instrument digunakan skala likert dengan tujuh kategori pengukuran. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Bandung yang menggunakan aplikasi DANA dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif deskriptif dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Uji Validitas

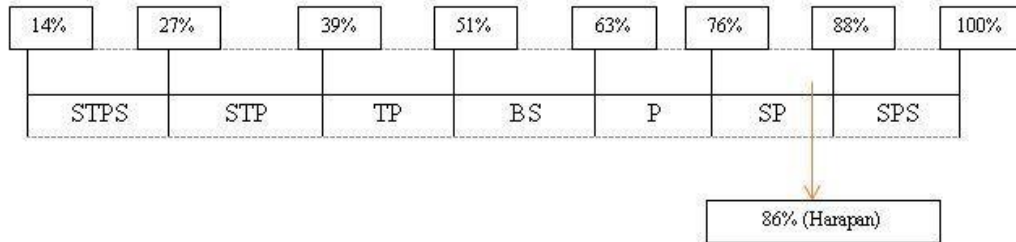
Instrumen data dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,3 dan n = 30, dengan demikian r tabel 0,631 Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai hitung (lbih besar sama dengan) r tabel, sehingga semua instrumen pernyataan pada penelitian ini adalah valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Pada pengujian reliabilitas item kuesioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Instrumen data dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* harapan sebesar 0,989 dan nilai *Cronbach's Alpha* kinerja sebesar 0,968. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen dari penelitian ini adalah reliabel.

3.1.3 Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Nilai Harapan *E-Service Quality*

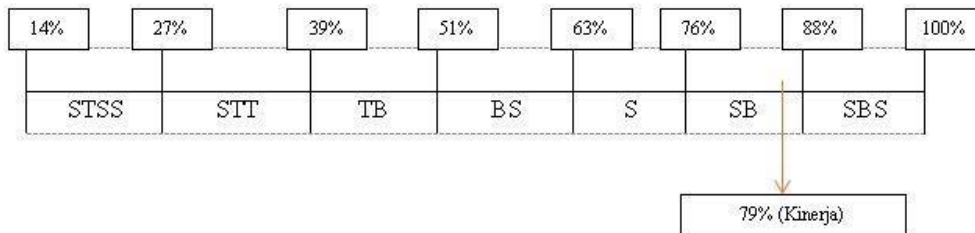


Gambar 3.1 Garis Kontinum Nilai Harapan *E-Service Quality*

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Hasil analisis deskriptif pada nilai harapan menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* memiliki nilai presentase sebesar 87% dengan kategori penting. Dimensi *fulfillment* memiliki nilai presentase sebesar 88% dengan kategori sangat penting. Dimensi *system availability* memiliki nilai presentase sebesar 84% dengan kategori penting. Dimensi *privacy* memiliki nilai presentase sebesar 84% dengan kategori penting. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai presentase sebesar 85% dengan kategori penting. Dimensi *compensation* memiliki nilai presentase sebesar 82% dengan kategori penting. Dimensi *contact* memiliki nilai presentase sebesar 88% dengan kategori sangat penting.

b. Analisis Deskriptif Nilai Kinerja *E-Service Quality*



Gambar 3.2 Garis Kontinum Nilai Kinerja *E-Service Quality*

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Hasil analisis deskriptif pada nilai kinerja menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* memiliki nilai presentase sebesar 80% dengan kategori baik. Dimensi *fulfillment* memiliki nilai presentase sebesar 83% dengan kategori baik. Dimensi *system availability* memiliki nilai presentase sebesar 79% dengan kategori baik. Dimensi *privacy* memiliki nilai presentase sebesar 77% dengan kategori baik. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai presentase sebesar 80% dengan kategori baik. Dimensi *compensation* memiliki nilai presentase sebesar 72% dengan kategori biasa saja. Dimensi *contact* memiliki nilai presentase sebesar 82% dengan kategori baik.

3.1.4 Analisis GAP

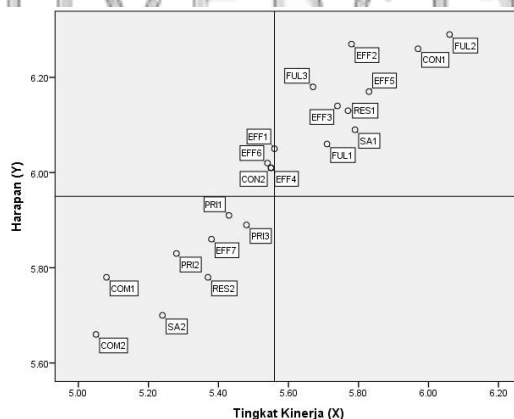
Tabel 3.1 Analisis GAP

No Indikator	Rata-Rata per Indikator		GAP	Indeks Kesesuaian
	Tingkat Kinerja (X)	Harapan (Y)		
1	5.56	6.05	-0.49	92%
2	5.78	6.27	-0.50	92%
3	5.74	6.14	-0.40	94%
4	5.55	6.01	-0.46	92%
5	5.83	6.17	-0.34	94%
6	5.54	6.02	-0.48	92%
7	5.38	5.86	-0.49	92%
8	5.71	6.06	-0.35	94%
9	6.06	6.29	-0.23	96%
10	5.67	6.18	-0.51	92%
11	5.79	6.09	-0.30	95%
12	5.24	5.70	-0.46	92%
13	5.43	5.91	-0.49	92%
14	5.28	5.83	-0.54	91%
15	5.48	5.89	-0.42	93%
16	5.77	6.13	-0.36	94%
17	5.37	5.78	-0.41	93%
18	5.08	5.78	-0.70	88%
19	5.05	5.66	-0.61	89%
20	5.97	6.26	-0.29	95%
21	5.55	6.01	-0.46	92%
Rata-rata	5.56	6.00	-0.44	93%

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan tabel analisis gap dapat diketahui bahwa dari 21 pernyataan terkait dengan kualitas pelayanan DANA dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dikategorikan buruk atau memiliki gap (kesenjangan). Skala pengukuran yang digunakan yaitu dimulai dari angka 1 hingga 7.

3.1.5 Importance Performance Analysis



Gambar 3.2 Kuadran Importance Performance Analysis
 Sumber: Pengolahan SPSS 20 (2020)

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), perusahaan DANA dapat memetakan penyusunan strategi melalui empat kuadran dengan memperhatikan atribut prioritas utama (kuadran I) didalamnya terdapat 3 item pernyataan, atribut yang dipertahankan kinerjanya (kuadran II) terdapat 10 item pernyataan, atribut yang termasuk prioritas rendah (kuadran III) terdapat 8 item pernyataan dan atribut yang dianggap berlebihan (kuadran IV) tidak memiliki item pernyataan.

3.2 Analisis dan Pembahasan

Dari hasil pengolahan deskriptif, menunjukkan nilai rata-rata antara harapan dengan kinerja negatif atau terdapat kesenjangan, artinya perusahaan DANA sebaiknya memberikan prioritas pada dimensi *efficiency* dan *contact*, yaitu *loading* pada halaman berjalan cepat, kategori fitur dalam aplikasi tertata dengan baik dan menyediakan *customer service* berupa chat dan telepon sehingga atribut tersebut menjadi prioritas perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan.

Kemudian mempertahankan prestasi kinerja pada dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *responsiveness* dan *contact*. atribut tersebut yaitu kemudahan pengguna dalam mencari apa yang dibutuhkan, menyelesaikan transaksi dengan cepat, informasi mudah dipahami, mudah digunakan, layanan yang diterima sesuai dengan deskripsi, dapat digunakan 24 jam, dapat memenuhi kebutuhan pengguna, proses pelayanan cepat, terdapat informasi apabila transaksi gagal dan menyediakan kontak *customer service*.

Pada nilai harapan dianggap sangat penting dengan presentase sebesar 86%. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Devina (2020) yang menyatakan bahwa harapan pengguna aplikasi OVO cukup penting terhadap penerapan *e-service quality* sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya untuk menyesuaikan keinginan dari penggunanya.

Pada nilai kinerja dianggap sangat baik dengan presentase sebesar 79%. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Rifky Achsan (2020) yang menyatakan bahwa tingkat kinerja yang dirasakan pengguna terhadap kualitas pelayanan dari perusahaan secara keseluruhan yang dirasakan sangat baik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat harapan *e-service quality* memiliki skor total rata-rata sebesar 86%, termasuk kedalam kategori penting hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna DANA cukup tinggi terhadap penerapan *e-service quality* sehingga perusahaan DANA harus meningkatkan kinerjanya untuk menyesuaikan dengan keinginan pengguna DANA.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat kinerja *e-service quality* memiliki skor total rata-rata sebesar 79%, termasuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aplikasi DANA yang dirasakan oleh pengguna sudah baik dan puas sesuai dengan penerapan dalam aplikasi DANA.

Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa skor rata-rata per indikator secara keseluruhan pada harapan sebesar 6,00 sedangkan skor rata-rata per indikator pada kinerja yaitu 5,56 dengan indeks kesesuaian 93%. Hal ini menunjukkan skor rata-rata harapan lebih tinggi daripada kinerja, artinya terjadi kesenjangan yang bernilai negatif yang menunjukkan bahwa harapan pengguna DANA belum sepenuhnya terpenuhi oleh perusahaan DANA.

Berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* pada DANA di Kota Bandung, disimpulkan bahwa terdapat dimensi yang terbaik atau berprestasi dimana masuk ke dalam kuadran I yaitu pada dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *System Availability*, *responsiveness*. Selain itu, terdapat dimensi yang diperlukan perbaikan yang terdapat pada kuadran II, yaitu pada dimensi *efficiency* dan *contact*.

5. Saran

1. Sebaiknya perusahaan DANA melakukan perbaikan dalam peningkatan kinerja, yaitu lebih meningkatkan pada kecepatan *loading* aplikasi, penataan fitur aplikasi tertata dengan baik agar aplikasi mudah digunakan dan memberikan layanan *customer service* berupa chat dan telepon agar dapat terhubung langsung antara *customer service* dengan pengguna.
2. Sebaiknya perusahaan DANA mempertahankan kinerjanya pada kecepatan dalam bertransaksi, aplikasi mudah digunakan dan mudah dipahami, layanan yang pengguna terima sesuai dengan deskripsi pada aplikasi, fitur dalam aplikasi dapat digunakan 24 jam serta aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Referensi

- [1] Zehir, C., & Narcikara, E. (2016). *E-Service Quality and E-Recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions*. *ELSEVIER*, 427 – 443.
- [2] Arhando, P. (2019). *Kota Ini Juara Pakai Dompnet Digital di Indonesia, 5 E-Wallet Ini Teratas*. [online]. <https://lifepal.co.id/media/dompnet-digital-paling-banyak-digunakan-di-kota-bandung/> [3 Januari 2021]
- [3] DANA. (2020). dana.id: <https://dana.id/> [10 Januari 2021]
- [4] Devita, V. D. (2019). *Siapa Aplikasi E-wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia*, [online]. <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/> [15 Juni 2020]
- [5] Faishol, A. (2019). *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Distro Truelofty Di Lumajang*. Institutional Repository STIE Widya Gama Lumajang.
- [6] Nabilla. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan online (E-SERVQUAL) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Bhinneka.com*. Bandung.
- [7] Brandt. (2015). *Melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja dengan Important Performace Analysis*. Jakarta: Salemba Empat.
- [8] Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian untuk Managemen dan Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- [9] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Refika Aditama.
- [10] Priansa, & J, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung : Pustaka Setia.
- [11] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [12] Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT Refika Aditama Anggota IKAPI.
- [13] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

UNIVERSITAS
Telkom