

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI DANA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Eko Afrianto

8040190105

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Straa 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI
DANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-
SERVQUAL

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Eko Afrianto
- b. NIM : 8040190105
- c. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 21 Juli 2000
- e. Alamat : Jl. Lintas Talang Belido RT. 03
- f. No. Telepon : 08971874122
- g. Email : ekoafrianto0721@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi saat ini telah banyak membantu manusia dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal *fintech* (*financial technology*) yang biasanya digunakan untuk pembayaran dan transaksi secara digital, Finansial teknologi (*fintech*) adalah hasil dari kombinasi layanan keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis konvensional menjadi moderat, yang awalnya membayar tatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan transaksi pembayaran yang dapat dilakukan hanya dalam hitungan detik. Kegiatan jual beli, dana pinjaman, dan bahkan mengirim uang melalui aplikasi online membuat segalanya lebih mudah sehingga orang tidak lagi dibatasi oleh jarak dan waktu [1]. Dan pada akhirnya karena pesatnya perkembangan teknologi di era digital menyebabkan paksaan terhadap bank dan intuisi keuangan untuk megadopsi sistem yang mendunia. Pemanfaatan internet di dunia perbankan tidak hanya sebatas melakukan transfer melalui mobile banking namun berkembang lebih jauh lagi yaitu untuk melakukan pembayaran melalui digital payment. Pembayaran non tunai (*cashless*) sudah hadir di Indonesia yang pada awalnya diperkenalkan oleh Bank Indonesia (BI) sejak tahun 2014, dimana pada tahun itu BI sudah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai atau yang biasa disingkat GNNT. Perancangan tersebut dibuat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis, dan juga lembaga masyarakat untuk menyarakan pembayaran melalui non tunai. Sejak adanya peraturan tersebut maka secara serempak bank-bank konvensional yang berada di bawah pengawasan BI mengeluarkan *e-money*. Bisa dijumpai beberapa bank yang telah mengeluarkan *e-money* tersebut yaitu Bank Mandiri e-Money, BNI Tapcash, BRI Brizzi, dan Bank BCA flazz. Namun, pembayaran melalui online yang dikeluarkan bank konvensional dikalahkan dengan pembayaran melalui *e-wallet* (dompet elektronik) yang dikeluarkan beberapa perusahaan *fintech*. Penggunaan elektronik semakin

tinggi dari tahun ketahun tetapi penggunaan kartu debit dan kartu kredit dari bank konvensional mengalami penurunan. Hal ini selaras dengan munculnya *e-wallet* yang bekerja sama dengan beberapa *e-commerce* dalam melakukan transaksi pembayaran.

Salah satu e-wallet yang hadir di Indonesia adalah DANA yang berasal dari perusahaan PT Espay Debit Indonesia. DANA memperkenalkan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu. Konsep dompet digital DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah hadir di pasar Indonesia, yaitu dengan konsep open platform. Dengan hal ini berarti DANA dapat dapat masuk dan digunakan dalam berbagai platform yang berbeda baik *offline* maupun online namun tetap terintegrasi. Konsep open platform yang diusung oleh DANA memungkinkan dompet digital ini dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran seperti; saldo *online*, kartu debit, dan kartu kredit.

Walaupun DANA sudah memberikan konsep yang berbeda dengan *e-wallet* yang sudah ada di Indonesia sebelumnya, tidak hanya itu DANA juga mengembangkan fasilitas serta fitur pembayaran dengan membuat metode baru yaitu pemindai QR Scan Code. Fitur itu memudahkan konsumen dalam menggunakan DANA dan sangat user friendly. Pengguna cukup membuka aplikasi DANA pada smartphone pengguna dan klik '*pay*' yang belogo QR Code yang terdapat dibagian bawah aplikasi kemudian layar ponsel ditempelkan pada mesin yang telah disediakan. Tidak seperti layanan pada mobilephone, melakukan pembayaran dengan *e-wallet* melibatkan informasi pribadi, seperti data rekening bank, shopping list, dan aliran uang yang masuk di dalam rekening. Karena alasan ini, pengguna harus berhati-hati dalam memutuskan apakah akan terus menggunakan layanan pembayaran melalui *e-wallet* atau dompet digital. Oleh karena itu sangat penting dalam mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi *intention to continue use* [2]. Sehingga pada penelitian ini berfokus kepada kepentingan pencapaian kepuasan pengguna dengan harapan layanan yang diberikan dapat mencapai dan memenuhi harapan pengguna dengan menggunakan metode *e-servqual* dan penyebaran kuisioner.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI DANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat rumusan masalah yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas layanan aplikasi Dana terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-servqual*?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dana?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Dana.
2. Metode yang digunakan adalah metode *E-servqual*.
3. Pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi Dana di Kota Jambi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dapat di rumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari aplikasi Dana terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *e-servqual*

2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dana.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana di kota jambi menggunakan metode *E-servqual*
2. Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak Dana untuk meningkatkan kualitas layanan

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Menurut Yuni Septiani, Edo Arribe, Risnal Diansyah [3] analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.

Menurut O. H Kara [4] analisis adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan.

Sehingga dari pendapat para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan atau memecahkan dari unit menjadi unit terkecil atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengaitkan data yang du himpun untuk menjawab permasalahan.

Fungsi analisis yaitu untuk dapa mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu. Analisis bisa di terapkan di berbagai jenis lingkungan dan juga keadaan.

Analisis akan lebih optimal dipergunakan dalam keadaan kritis serta juga untuk keadaan yang membutuhkan strategi. Disebabkan karena analisis bisa mengetahui secara mendetail mengenai keadaan lingkungan saat ini.

Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data tersebut dapat digunakan untuk sebagai keperluan palaku analisis. Biasanya akan di gunakan dalam menyelesaikan krisis atau juga konflik, atau dapat saja hanya digunakan sebagai arsip.

2.2 KUALITAS LAYANAN

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli:

Menurut Parasuraman [5] Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono [6] Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan excellent yang diharapkan dan pengendalian atau keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan dan merupakan tingkat keunggulan excellent yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2.2.1 Karakteristik Kualitas Layanan

Tjiptono [7] mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Tidak berwujud (Intangibility)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

2. Tidak terpisahkan (Inseparability)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (Variability)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

4. Mudah lenyap (Perishability)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

2.3 APLIKASI

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

Menurut Hengky W. Pramana [8] aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas ataupun pekerjaan, seperti aktivitasperniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, game, dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia.

Menurut Rachmad Hakim S [9] aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows, permainan (game) dan sebagainya.

Berdasarkan pedapa dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas atau perangkat lunak dalam suatu komputer yang di gunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows, dan sebagainya.

2.4 APLIKASI DANA

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.

2.4.1 SEJARAH APLIKASI DANA

Perjalanan Dana dimulai tahun 2018 sebagai aplikasi yang menawarkan pembayaran, poin loyalitas, dan layanan keuangan yang didukung oleh lengan digital KMK Online. DANA telah mendapat izin untuk beroperasi sebagai perusahaan *fintech* di seluruh Indonesia pada 5 Desember 2018. Lewat DANA, pengguna memungkinkan melakukan transaksi mulai dari pembayaran tagihan, top up game online, transaksi menggunakan *barcode scan*, hingga *e-commerce*. DANA menjadi *platform* pembayaran digital yang mengusung *open platform* dan dapat digunakan di berbagai aplikasi, gerai daring maupun konvensional.

DANA dikembangkan oleh perusahaan *startup* yang telah berbadan hukum Indonesia. Investor utama dari Dana adalah PT Elang Sejahtera Mandiri dengan porsi kepemilikan mencapai 99 persen. Elang Sejahtera Mandiri merupakan anak usaha dari PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK). EMTEK memiliki kerjasama dengan Ant Financial. Dengan kerja sama antara Emtek dan Ant Financial, DANA mendapatkan dukungan teknologi dari Ant Financial. Teknologi Alipay telah mendapat pengakuan dari segi keamanan dan bisa diandalkan di dunia transaksi digital. DANA memiliki kerja sama khusus dengan bank-bank nasional, seperti Bank Mandiri, BCA dan BRI. DANA dikembangkan sebagai dompet yang dikhususkan menyimpan jumlah dana terbatas sesuai dengan regulasi Bank Indonesia dan standar keamanan.

Sejak meluncurkan produk pada 11 November 2018 hingga akhir Juni 2019, DANA sudah memiliki 20 juta pengguna, dan mencapai transaksi 1,5 juta per hari. DANA memiliki lebih dari 800 karyawan. Sebagai perusahaan teknologi finansial, DANA didukung oleh teknologi seperti "DANA Protection", memiliki Sertifikasi ISO 27001 dan Sertifikat PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*), hingga menerapkan prinsip kebijakan *zero-data sharing* yang berkaitan dengan *Personal Identifiable Information* (PII).

2.4.2 Visi dan Misi Aplikasi Dana

Visinya adalah menjadikan setiap pelaku kegiatan. DANA, Dompot Digital yang Siap Layani Masyarakat. - Dream Untuk melayani transaksi non tunai, layanan dompet digital `DANA` dirilis Dompot Digital Indonesia, mengusung misi sebagai platform yang menjembatani transaksi digital. Dana Resmikan Aplikasi Dompot Digital. Visinya membuat semua orang dapat bertransaksi dan melakukan kegiatan ekonomi dengan mudah, cepat, dan aman.

2.4.3 Kelebihan Aplikasi Dana

1. Bisa bayar tagihan dan kebutuhan sehari-hari dimana pun dan kapan pun.

Kini dompet digital telah memudahkan segala kegiatan pembayaran, termasuk DANA. Kamu gak perlu lagi repot-repot bayar internet, bayar listrik, bayar asuransi secara *offline*. Terus kamu bisa melakukannya lewat DANA di mana saja dan kapan saja.

2. Bisa melakukan pembayaran dibanyak *merchant*.

Selain bayar kebutuhan sehari-hari, kamu juga bisa berbelanja secara praktis menggunakan DANA di ratusan *merchant* yang telah bekerja sama dengan mereka.

3. Selalu ada promo menarik.

Kelebihan dari dompet digital, seperti OVO, GoPay, LinkAja, hingga DANA, adalah banyaknya promo-promo menarik. Promo biasanya berupa potongan harga di *merchant-merchant* tertentu, hingga *cashback* saldo yang lumayan menggiurkan. Belum lagi selalu ada promo setiap kamu melakukan

pembayaran kebutuhan sehari-hari, misal bayar listrik dapat potongan harga, beli paket data dapat diskon. Hal tersebut tentu sangat membuat pengeluaran kita jadi lebih irit, ketimbang harus bayar secara *offline*.

4. Bisa transfer ke bank lain tanpa biaya admin (terbatas).

kamu bisa melakukan transfer dari saldo DANA ke rekening bank secara gratis tanpa biaya admin. Pasalnya, selama ini kalau kita mau transfer uang ke rekening yang berbeda biasanya dikenakan biaya admin Rp6.500 per transaksi, sedangkan DANA gratis. Namun, kelebihan ini sifatnya terbatas. Batas gratis diberikan untuk 10 transaksi setiap bulannya. Setelah jatah transfer gratisnya habis, kamu akan dikenakan biaya admin Rp4.500. Masih lebih murah dibandingkan dengan transfer via bank.

5. Keamanan terjamin

DANA memberikan keamanan dalam bertransaksi yang cukup lengkap. Pertama, mereka memberlakukan Kode PIN dan OTP dalam setiap transaksinya. PIN hanya diketahui pengguna. Jadi, sangat kecil kemungkinan untuk disalahgunakan. Selain itu, DANA juga memberikan garansi 100% uang kembali bila terjadi kegagalan dalam bertransaksi yang diakibatkan sistem dari DANA.

2.4.4 Kekurangan Aplikasi Dana

1. *Merchant* yang terbatas.

Kekurangan aplikasi DANA yang pertama adalah *merchant* yang masih terbatas. Bila dibandingkan dengan kompetitor lainnya, seperti OVO, GoPay, dan aplikasi LinkAja, *merchant* yang telah bekerja sama dengan DANA jauh lebih sedikit. Contohnya, untuk minimarket, DANA hanya bisa menjangkau Alfamart dan Alfamidi. Sejauh ini, DANA belum bekerja sama dengan Indomaret.

2. Belum banyak menjangkau pedagang kecil.

Kedua, adalah DANA juga belum menjangkau pedagang-pedagang kecil, misal pedagang kaki lima. Pasalnya, aplikasi OVO dan GoPay telah menjangkau ke sektor-sektor yang lebih kecil. Sejah ini, DANA hanya menjangkau kafe dan kedai kecil, tapi bukan kaki lima.

2.5 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna yaitu pada hakikatnya tujuan bisnisnya adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Kepuasan yaitu akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali. Ada beberapa pengertian menurut para ahli:

Menurut Anderson [10] kepuasan pengguna merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Menurut Setyo & Rahmawati [11] Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna merupakan evaluasi keseluruhan dari pengalaman sejumlah aspek krusial yang dirasakan oleh pengguna seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan.

2.5.1 Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metoden dan teknik. Ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1 Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memberikan respon secara tepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.
- 2 Ghost shopping. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab permintaan pelanggan, dan mengamati setiap keluhan.
- 3 Lost customer analysis. Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.
- 4 Survei kepuasan konsumen. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feed back) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.5.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pengguna

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan kami” pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
2. Responden diberikan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derivated dissatisfaction).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).
4. Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/ performance ratings).

2.6 E-SERVQUAL

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality* (*ServQual*). *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai sejauh mana *website* memfasilitasi efisien dan efektif berbelanja, pembelian, dan pengiriman produk dan jasa [12].

Menurut Valarie, Pasuraman & Malhotra [13] E-service quality juga merupakan pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.

Menurut Chase, Jacobs & Aquilano [14] mendefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa E-service quality adalah pelayanan berbasis elektronik yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien.

2.6.1 Dimensi E-Servqual

Terdapat 7 dimensi pengukuran E-Servqual menurut Tjiptono [15] yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses *website*, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. Reliabilitas (*Reability*), berhubungan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. Pemenuhan janji (*fulfillment*), yaitu mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. Privasi (*Privacy*), berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi pelanggan terjamin keamanannya.
5. Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan kemampuan toko online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul pertanyaan seputar produk, memiliki mekanisme, untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online.
6. Kompensasi (*Compensation*), meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
7. Kontak (*Contact*), mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (Tools) yang di gunakan penulis, antara lain:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a) Laptop Acer AMD A9 CPU @ 1.8GHz
- b) RAM 4GB
- c) Mouse
- d) Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a) Google Chrome
- b) Sistem Operasi Windows 10
- c) Mendeley
- d) Google Form
- e) SPSS 25

3.2 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa bahan yang digunakan oleh penulis, antara lain:

- 1. Kertas A4
- 2. Data yang di peroleh dari pengguna aplikasi Dana di Kota Jambi.

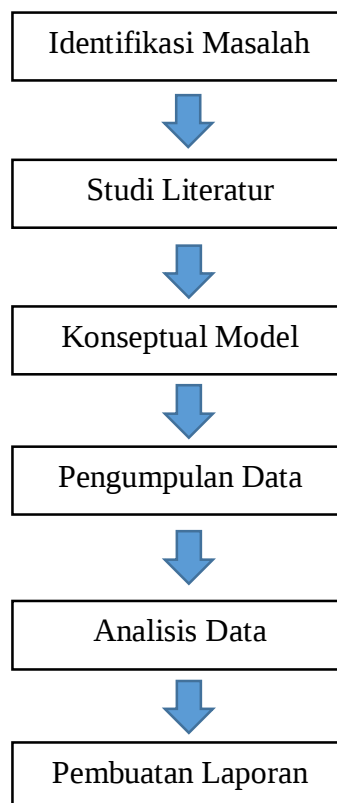
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang di pegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang di perlukan lainnya.

3.3 Kerangka Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini maka perlu adanya susunan Kerangka kerja atau Framework guna memperjelas tahapan -tahapan atau sistematika yang akan dilakukan.

Tahapan atau sistematika penelitian dilaksanakan untuk menghasilkan output yang teridentifikasi oleh aktor yang secara konseptual dan dilakukan pengembangan model penelitian serta menghasilkan penelitian yang akurat.

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



Gambar 3.3 Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang dilakukan untuk mengetahui inti dari persoalan penyebab permasalahan dan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan berfokus pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kepuasan pengguna aplikasi Dana, metode yang akan digunakan adalah metode *E-servqual* yang mengukur kualitas suatu jasa/layanan.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku jurnal dan internet untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan tujuannya agar teori yang dibahas memiliki landasan dan keilmuan yang ilmiah dari penelitian tersebut sehingga dapat mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian yang dibahas.

3. Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode *E-servqual*. Dalam penelitian ini penulis hanya menganalisis Kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data.

5. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana aplikasi Dana dapat membantu pengguna dalam kegiatan seperti pembayaran tagihan belanja, pembelian token listrik dan pulsa dan pembelian voucher game berdasarkan hasil pengukuran kualitas aplikasi tersebut.

6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian melalui laporan penelitian. Penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian Bagaimana analisis dan pengolahan data yang dilakukan yang disusun sebagai laporan dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

3.4 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan Ke-															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Sistem																
6.	Pembuatan Laporan																

Daftar pustaka

- [1] R. D. Pambudi, “Perkembangan fintech di kalangan mahasiswa uin walisongo,” vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2019.
- [2] U. E. Unggul, “fintech (financial teknologi),” pp. 1–7, 2017.
- [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 Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [4] O. A. M. A. H Kara, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 7, no. 2, pp. 107–15, 2014.
- [5] N. WISATAWAN and N. USAHA, “BAB I PENDAHULUAN 1. Latar Belakang,” *Sumber*, pp. 1–6, 2017, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Laode_Syarif2/publication/331162548_Kebijakan_Pengembangan_Destinasia_Pariwisata_Dalam_Rangka_Mendorong_Kreativitas_Ekonomi_dan_Inovasi_Masyarakat_Melalui_Festival_Moyo/links/5c69a9c0a6fdcc404eb733bd/Kebijakan-Pengembangan
- [6] H. Armaniah, A. S. Marthanti, and F. Yusuf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang,” *Penelit. Ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 2614–3747, 2019, [Online]. Available: <https://bmspeed7.com>
- [7] T. Fandi, “Straregi Meningkatkan Kualitas layanan,” *Straregi Menngkatkan Kualitas layanan*, vol. 53, no. 9, pp. 182–189, 2015.
- [8] B. Huda and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce,”

Systematics, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.

- [9] S. M. A. N. Pringsewu, "Volume 6 Nomor 1 2018 J U rnal Informa S i dan Komp U ter Volume 6 Nomor 1," vol. 6, pp. 20–30, 2018.
- [10] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [11] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [12] H. Jonathan, "Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, p. 104, 2013, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.
- [13] S. Pudjarti, N. Nurchayati, and H. R. Dwi Putranti, "Penguatan Kepuasan Model Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Pada Konsumen Go-Jek Dan Grab," *Sosiohumaniora*, vol. 21, no. 3, pp. 237–246, 2019, doi: 10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491.
- [14] H. Jonathan, "Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, pp. 104–112, 2013.
- [15] Anonim, "Bab II Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2019.