

Analisis Kepuasan Pelanggan pada Platform Dompot Digital Dana dengan Metode IPA

Oktaviano Wardana⁽¹⁾, Iriani⁽²⁾

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya No.1, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: ¹oktaviano4613@gmail.com, ²irianiupn@gmail.com

Tersedia Online di

<http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant>

Sejarah Artikel

Diterima pada 9 November 2023
Disetujui pada 13 November 2023
Dipublikasikan pada 30 November 2023
Hal. 1081-1092

Kata Kunci:

Dompot Digital; IPA; Kepuasan Pelanggan

DOI:

<http://dx.doi.org/10.28926/briliant.v8i4.1666>

97%. Dari analisis kuadran, dapat dilihat bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu fokus pada beberapa aspek, seperti meningkatkan fungsionalitas aplikasi DANA, mengurangi kegagalan transaksi, mengurangi fitur yang kurang penting, memberikan promo yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, meningkatkan *user interface*, dan menyediakan promo yang menarik bagi pelanggan, serta mengurangi *plugin* yang tidak diperlukan dalam aplikasi.

Abstrak: Perkembangan teknologi yang memungkinkan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan telah mempengaruhi banyak sektor, termasuk ekonomi, yang telah mengadopsi teknologi dompet digital. Salah satu platform yang populer di Indonesia adalah DANA. Meskipun aplikasi DANA telah mendapatkan popularitas yang signifikan, hal ini tidak berarti bahwa pengguna tidak memiliki keluhan atau kekhawatiran. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi DANA dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada perusahaan yang mengelolanya. Pada penelitian sebelumnya, telah dilakukan pada kota tertentu dengan responden yang tidak banyak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian pelanggan dengan kinerja aplikasi DANA adalah

PENDAHULUAN

Di zaman yang didominasi oleh teknologi digital, individu diharapkan untuk terus berinovasi dalam mengadopsi teknologi. Semua ini bertujuan untuk memudahkan orang dalam mengatasi sejumlah permasalahan sehari-hari. Bahkan dalam dunia ekonomi, digitalisasi telah menjadi kenyataan melalui penggunaan dompet digital (Pratiwi, 2021). Teknologi diaplikasikan dalam proses pembayaran melalui penggunaan dompet digital. *E-wallet*, yang merupakan layanan pembayaran elektronik, adalah sebuah fasilitas yang memiliki kemampuan untuk melakukan beragam transaksi, termasuk pembayaran, dengan menggunakan perangkat *smartphone* (Gunawan, 2021).

Fintech, singkatan dari Financial Technology, adalah inovasi sektor keuangan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam

melakukan transaksi keuangan (Faizani, 2021). Ahli keuangan di Eropa mengidentifikasi potensi besar fintech dalam memengaruhi sektor pembayaran, dengan 95% responden percaya bahwa perkembangan ini sangat mungkin terjadi. Pada tahun 2017, total nilai transaksi fintech di pasar global mencapai US\$1.025.519 juta, dan sektor pembayaran bergerak menjadi segmen terbesar dengan total nilai transaksi sebesar US\$738.340 juta pada tahun yang sama (Heryanti, 2023).

Dompot digital, yang lebih dikenal sebagai *e-wallet*, adalah suatu metode pembayaran non-tunai yang memanfaatkan layanan transfer data elektronik (Setiawan, 2022). Dengan populasi sekitar 260 juta orang, Indonesia memiliki potensi yang luar biasa untuk meningkatkan aktivitas transaksi *e-commerce* (Nisa, 2021). Pada tahun 2025, nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan menjadi yang paling besar di wilayah Asia Pasifik. Dengan perkiraan mencapai US\$137,5 miliar, ini mengartikan bahwa Indonesia akan menyumbang sekitar 59% dari total nilai transaksi *e-commerce* di wilayah Asia Pasifik yang mencapai US\$231 miliar (Pahlevi, 2022). Dari lima aplikasi *e-wallet* yang paling aktif digunakan setiap bulan dengan jumlah transaksi terbesar, masih didominasi oleh aplikasi lokal, seperti Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, dan Jenius (Widianto, 2021).

DANA, yang merupakan *platform* dompet digital, telah menjadi pilihan utama bagi banyak penduduk Indonesia. Faktanya, jumlah pengguna aplikasi DANA telah mencapai angka 135 juta (Vince, 2023). DANA merupakan sebuah perusahaan rintisan (*startup*) di bidang pembayaran digital yang memberikan kemudahan bagi individu dalam melaksanakan beragam transaksi tanpa mengandalkan uang tunai (Mahendri, 2022). DANA menyajikan berbagai fitur, mulai dari pembelian pulsa hingga pembayaran tagihan listrik, serta memungkinkan pengguna untuk menambahkan saldo investasi (Larasati, 2022). Aplikasi DANA menjadi salah satu *e-wallet* yang sangat populer di era saat ini. Teknologi *e-wallet* saat ini sangat diminati karena kemudahan penggunaannya dan karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai secara fisik (Silalahi, 2022).

Menurut Kotler & Keller (2012) yang dikutip oleh Fatihudin (2019), jasa adalah setiap aktivitas, manfaat, atau kinerja yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, bersifat abstrak, dan tidak mengakibatkan transfer kepemilikan apa pun, dan produksinya dapat atau tidak dapat terkait dengan produk fisik. Jasa tidak dapat dianggap sebagai barang fisik, melainkan sebagai suatu proses atau aktivitas yang bersifat abstrak. Menurut Rangkuty (2006), kepuasan pelanggan merujuk pada respons pelanggan terhadap perbedaan antara apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka peroleh setelah menggunakan produk atau layanan. Sementara menurut Kotler (2006), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan yang muncul ketika membandingkan ekspektasi mereka dengan realitas yang diperoleh (Laksono, 2020). Bagi perusahaan yang ingin bersaing, penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan produk yang memiliki keunikan dan manfaat (Sari, 2022). Kepuasan pelanggan mencakup reaksi positif atau negatif dari pelanggan terhadap sejauh mana kinerja aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan produk atau layanan sesuai dengan tingkat kepentingan yang mereka harapkan (Fadillah, 2020).

Berdasarkan penilaian independen terhadap tinjauan aplikasi DANA di *Google Play Store*, terdapat banyak komentar negatif yang ditemukan. Pengguna aplikasi DANA menghadapi sejumlah masalah, termasuk lambatnya pelayanan, kinerja aplikasi yang kurang responsif, kesulitan saat melakukan *login*, kesalahan sistem selama proses transaksi, kehilangan saldo saat bertransaksi, dan kurangnya respon dari layanan pelanggan terhadap keluhan pengguna.

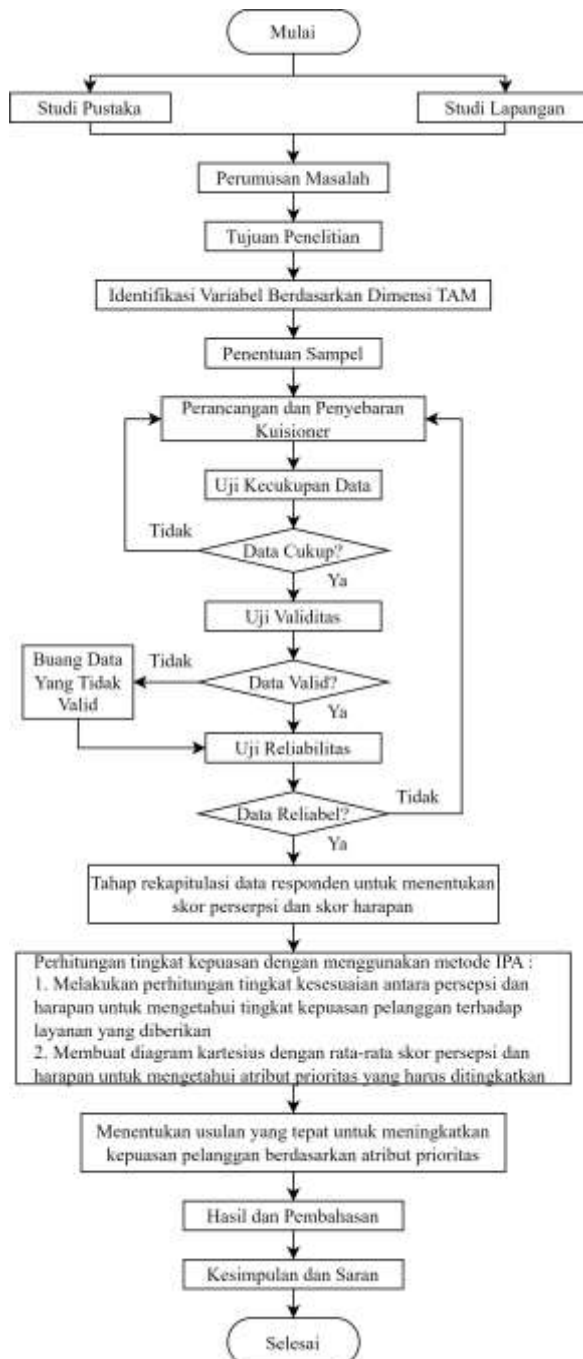
Pemilihan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai model analisis dipilih karena sesuai untuk mengevaluasi bagaimana teknologi informasi diterima oleh pengguna berdasarkan Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Sikap Terhadap Penggunaan, Niat Perilaku Penggunaan, dan Penggunaan Sebenarnya (Minan, 2021). Model TAM didasarkan pada teori psikologis yang bertujuan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi (Subandi, 2021). Model TAM mampu menjelaskan berbagai faktor yang berkaitan dengan kegunaan dan kemudahan dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, sehingga para pengguna teknologi, terutama pengguna aplikasi seperti DANA, dapat merasakan manfaat dan kemudahan yang diberikan saat bertransaksi (Musdalifah, 2022).

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi pandangan responden terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan harapan dan realitas (Sabila, 2020). Dalam IPA, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, lalu nilai-nilai ini diorganisir dalam *Importance Performance Matrix*, dengan sumbu x menggambarkan kinerja (persepsi), dan sumbu y mewakili tingkat kepentingan (harapan) (Haryani, 2022).

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa pelanggan telah puas dengan pelayanan pada aplikasi DANA, namun cakupan wilayah hanya terbatas pada wilayah Bandung saja dengan responden yang tidak banyak. Untuk itu diperlukan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas dengan jumlah responden yang lebih banyak agar lebih valid. Berdasarkan permasalahan pada aplikasi DANA, maka akan dilakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan pada aplikasi tersebut agar perusahaan pengelola dapat segera mengevaluasi kinerjanya dan membuat aplikasi DANA dapat berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan potensi penggunaan dompet digital yang terus meningkat seiring berkembangnya zaman, membuat aplikasi DANA harus dapat bersaing dengan platform dompet digital lainnya.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berikut alur penyelesaian masalah yang dapat dilihat pada gambar 1



Gambar 1. *Flowchart* Penelitian

Berdasarkan gambar 1, tahapan penelitian merupakan serangkaian langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses penelitian untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Uraian dari alur diatas adalah dengan mengamati ulasan pengguna aplikasi DANA di *google playstore*. Dilanjutkan dengan mengumpulkan teori-teori terkait untuk mendukung penelitian yang akan dilaksanakan. Peneliti merumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian. Dilanjutkan dengan pengidentifikasian atribut-atribut pada ulasan pengguna berdasarkan dimensi TAM. Penentuan sampel juga dilakukan agar mengetahui jumlah sampel minimum yang akan digunakan. Setelah itu, peneliti merancang pertanyaan dan menyebarkan

kuisisioner untuk mencari data yang akan diolah pada penelitian. Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan uji statistik terhadap data yang telah diperoleh, yaitu uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah melakukan uji statistik, peneliti menghitung jumlah pada setiap atribut pada bagian kinerja dan harapan. Setelah didapatkan hasil penjumlahan, dilakukan penghitungan tingkat kesesuaian berdasarkan atribut pada kinerja dan harapan, lalu di rata-rata sehingga menghasilkan skor rata-rata kesesuaian sebesar 97%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini mencakup tiga jenis pengujian data, yang meliputi pengujian ketersediaan data, pengujian validitas, dan pengujian keandalan. Pengujian data akan dilakukan dua kali untuk dua jenis data yang berbeda, yaitu data persepsi dan data harapan pelanggan.

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel sebelumnya, didapatkan bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 100 responden. Dalam penelitian ini, digunakan sebanyak 150 responden. Jumlah responden ini dianggap memadai karena $N \geq N'$. Apabila melihat hasil dari pengujian validitas, dapat disimpulkan bahwa setiap atribut dalam data persepsi dan harapan adalah valid karena memiliki tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari nilai kritis (r tabel), di mana r hitung melebihi angka 0,1603. Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa nilai α pada data persepsi adalah sebesar 0,7296, yang mengindikasikan bahwa data persepsi bersifat reliabel karena memiliki nilai α yang melebihi 0,6. Hal yang sama terjadi pada data harapan, di mana nilai α sebesar 0,8754 menunjukkan bahwa data harapan bersifat reliabel karena nilai α melebihi 0,6.

Setelah melakukan pengujian untuk memeriksa validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari 150 responden, langkah berikutnya adalah menilai skor untuk setiap atribut dalam hal tingkat kepentingan dan kinerja. Total dari ΣX diperoleh dari hasil akhir kuisisioner bagian persepsi, atau tingkat kinerja *platform* dompet digital DANA yang telah disebarluaskan dan dijawab oleh 150 responden.

Tabel 1. Hasil Penilaian Kuisisioner Akhir Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

Atribut	ΣX	ΣY
PU1	624	656
PU2	616	653
PU3	635	595
PU4	633	573
PU5	616	646
PEOU1	620	645
PEOU2	590	667
PEOU3	624	678
PEOU4	627	656
ATU1	594	635
ATU2	572	668
ATU3	642	548
ATU4	612	665
BITU1	602	625

Atribut	ΣX	ΣY
BITU2	605	648
BITU3	634	571
AU1	613	640
AU2	627	666
AU3	625	657
AU4	621	657

Sumber : Pengolahan Data

Dari Tabel 1, baris yang diberi warna hijau pada kolom ΣX menunjukkan atribut layanan DANA yang dipandang memiliki tingkat persepsi tertinggi oleh pengguna aplikasi DANA. Atribut dengan penilaian tertinggi adalah "banyak urusan yang terbantu dengan aplikasi DANA," yang mencapai skor tertinggi sebesar 642. Sementara itu, atribut dengan penilaian terendah, ditandai dengan warna oranye pada kolom ΣX dalam Tabel 1, adalah "layanan pada aplikasi DANA selalu menarik untuk digunakan" dengan skor 572. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA membantu banyak urusan penggunanya, tetapi tidak selalu dianggap menarik untuk digunakan.

Total dari ΣY diperoleh dari penilaian akhir dalam bagian harapan, atau tingkat kepentingan terhadap platform dompet digital DANA yang disebar dan dijawab oleh 150 responden. Dari Tabel 1, baris pada kolom ΣY yang diberi warna hijau menunjukkan atribut layanan DANA yang memiliki tingkat harapan tertinggi dari pengguna aplikasi DANA. Atribut dengan harapan tertinggi adalah "aplikasi DANA jelas dan mudah dimengerti," dengan skor tertinggi mencapai 678. Sebaliknya, atribut dengan harapan terendah, yang ditunjukkan dengan warna oranye pada kolom ΣY dalam Tabel 1, adalah "banyak urusan yang terbantu dengan aplikasi DANA," dengan skor 548. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi DANA sangat mengharapkan kejelasan dan kemudahan dalam memahami aplikasi DANA, sementara pentingnya banyak urusan yang dibantu oleh aplikasi DANA dianggap lebih rendah.

Setelah menghitung skor untuk menilai tingkat kinerja dan kepentingan pada setiap atribut, langkah berikutnya adalah menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan harapan. Hasil dari penilaian 20 atribut didapatkan dengan membagi tingkat persepsi oleh tingkat harapan, kemudian hasilnya dikalikan dengan 100%, seperti yang terlihat di bawah ini:

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian dan Rata-Rata Antara Persepsi Dan Harapan Responden

Atribut	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Gap
PU1	624	656	0,95	95	4,16	4,37	-0,21
PU2	616	653	0,94	94	4,11	4,35	-0,25
PU3	635	595	1,07	107	4,23	3,97	0,27
PU4	633	573	1,10	110	4,22	3,82	0,40
PU5	616	646	0,95	95	4,11	4,31	-0,20
PEOU1	620	645	0,96	96	4,13	4,30	-0,17
PEOU2	590	667	0,88	88	3,93	4,45	-0,51
PEOU3	624	678	0,92	92	4,16	4,52	-0,36

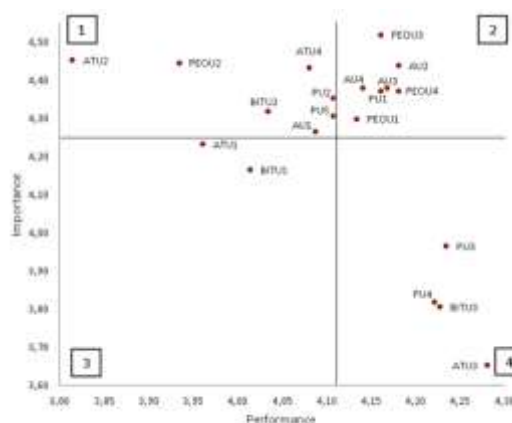
Atribut	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Gap
PEOU4	627	656	0,96	96	4,18	4,37	-0,19
ATU1	594	635	0,94	94	3,96	4,23	-0,27
ATU2	572	668	0,86	86	3,81	4,45	-0,64
ATU3	642	548	1,17	117	4,28	3,65	0,63
ATU4	612	665	0,92	92	4,08	4,43	-0,35
BITU1	602	625	0,96	96	4,01	4,17	-0,15
BITU2	605	648	0,93	93	4,03	4,32	-0,29
BITU3	634	571	1,11	111	4,23	3,81	0,42
AU1	613	640	0,96	96	4,09	4,27	-0,18
AU2	627	666	0,94	94	4,18	4,44	-0,26
AU3	625	657	0,95	95	4,17	4,38	-0,21
AU4	621	657	0,95	95	4,14	4,38	-0,24
Rata-Rata			0,97	97	4,11	4,25	-0,14

Sumber : Pengolahan Data

Dari analisis tingkat kesesuaian pada Tabel 2, ditemukan bahwa nilai-nilai kesesuaian berkisar antara 86% hingga 117%. Rata-rata kesesuaian mencapai 97%. Atribut dengan nilai terendah, yaitu 86%, adalah "layanan pada aplikasi DANA selalu menarik untuk digunakan." Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi DANA ingin agar aplikasi ini lebih menarik dan nyaman untuk digunakan, tetapi kinerja atribut ini masih belum memenuhi harapan pelanggan dan memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Sementara itu, atribut dengan nilai tertinggi sebesar 117% adalah "banyak urusan yang terbantu dengan aplikasi DANA." Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi DANA telah sangat baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan transaksi mereka. Namun, perlu diingat bahwa rata-rata kesesuaian sebesar 97%, seperti yang dikutip dari Supranto (2006), menunjukkan bahwa secara umum, kinerja atribut belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen sebesar 3%.

Nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ diperoleh dari nilai rata-rata dari 150 responden yang menggunakan aplikasi DANA dalam menilai atribut persepsi (X) dan atribut harapan (Y). Berdasarkan data pada Tabel 2, ditemukan bahwa nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ adalah 4,11 dan 4,25 secara berurutan. Nilai-nilai ini diperoleh dengan membagi $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dengan jumlah atribut yang berjumlah 20. Nilai-nilai ini akan digunakan sebagai referensi untuk membagi diagram kartesius menjadi 4 kuadran. Rata-rata gap atau selisih antara $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ adalah -0,14, yang mengindikasikan bahwa kualitas masih belum memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada atribut-atribut yang dinilai kurang memuaskan. Selanjutnya, atribut-atribut akan dijelaskan lebih lanjut dalam diagram.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Gambar 2 memperlihatkan bagaimana tiap atribut didistribusikan ke dalam kondisi yang berbeda. Distribusi ini dilakukan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga tim DANA dapat dengan efisien mengidentifikasi atribut yang perlu segera diperbaiki atau ditingkatkan sesuai dengan prioritas yang dianggap penting oleh pengguna dalam waktu dekat. Setiap kuadran memiliki atribut sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran ini adalah lokasi atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi menurut pelanggan dan sangat diharapkan, namun performa perusahaan perlu peningkatan karena belum memuaskan. Dimensi ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan. Beberapa atribut yang termasuk dalam Kuadran 1 mencakup:

a. Aplikasi DANA meningkatkan produktivitas (PU2)

Atribut aplikasi DANA meningkatkan produktivitas masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 94%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Hal ini berarti DANA harus memperbaiki layanan yang dapat menghambat produktivitas pelanggannya.

b. Aplikasi DANA berguna dalam transaksi (PU5)

Atribut aplikasi DANA berguna dalam transaksi masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 95%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Hal ini berarti DANA harus mengoptimalkan fitur-fitur yang dimilikinya agar pelanggan merasa puas dengan transaksi yang dilakukannya.

c. Aplikasi DANA mudah diakses (PEOU2)

Atribut aplikasi DANA mudah diakses masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 88%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Untuk itu DANA harus memperbaiki kinerja aplikasinya seoptimal mungkin agar pelanggan dapat dengan mudah mengakses aplikasi DANA.

d. Layanan pada aplikasi DANA selalu menarik untuk digunakan (ATU2)

Atribut layanan pada aplikasi DANA selalu menarik untuk digunakan masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 86%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Hal ini

menunjukkan bahwa DANA perlu untuk merevisi layanan yang ditawarkannya agar meningkatkan ketertarikan pelanggan.

- e. Aplikasi DANA dapat digunakan kapan saja dan dimana saja (ATU4)

Atribut aplikasi DANA dapat digunakan kapan saja dan dimana saja masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Oleh karena itu, DANA harus mengupayakan agar aplikasinya selalu berjalan dengan optimal.

- f. Saya selalu mengandalkan aplikasi DANA dalam bertransaksi secara terus-menerus (BITU2)

Atribut saya selalu mengandalkan aplikasi DANA dalam bertransaksi secara terus-menerus masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 93%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Untuk itu DANA perlu mengupayakan agar layanan yang diberikan dapat selalu diandalkan sehingga pelanggan tertarik untuk menggunakan secara terus-menerus.

- g. Aplikasi DANA selalu berjalan dengan lancar (AU1)

Atribut aplikasi DANA selalu berjalan dengan lancar masuk ke dalam kuadran 1 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96%. Atribut ini dirasa kurang memuaskan dari informasi yang telah diberikan responden. Hal ini mengharuskan DANA agar meminimalkan bug dan error yang terdapat di dalam aplikasinya.

2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Kuadran ini berisikan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan berpotensi menjadi faktor pendukung kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja pada atribut ini. Atribut dalam Kuadran 2 biasanya memiliki peran pendukung bagi atribut yang ada dalam Kuadran 1. Beberapa contoh atribut yang termasuk dalam Kuadran 2 mencakup:

- a) Aplikasi DANA membuat transaksi menjadi lebih cepat (PU1)
- b) Aplikasi DANA mudah untuk dipelajari (PEOU1)
- c) Aplikasi DANA jelas dan dapat dimengerti (PEOU3)
- d) Informasi layanan di aplikasi DANA mudah didapatkan (PEOU4)
- e) Aplikasi DANA tidak sering mengalami error saat bertransaksi (AU2)
- f) Fitur yang ditawarkan pada aplikasi DANA banyak dan menarik (AU3)
- g) Saya merasa puas dengan aplikasi DANA (AU4)

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini, terletak atribut yang memiliki hasil kinerja yang rendah namun tidak dianggap terlalu penting karena memiliki nilai ekspektasi yang rendah sehingga perusahaan tidak harus memperhatikan lebih atribut ini. Atribut yang termasuk dalam kuadran 3 ini antara lain :

- a) Tampilan user interface pada aplikasi DANA tidak membosankan (ATU1)
- b) Saya akan tetap menggunakan aplikasi DANA hingga masa yang akan datang (BITU1).

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Kuadran yang mempunyai atribut dengan kinerja yang baik namun tidak memiliki ekspektasi yang tinggi sehingga perusahaan mampu memindahkan

alokasi sumber daya dari atribut ini ke atribut yang lebih penting. Atribut yang termasuk dalam kuadran 4 antara lain :

- a) Aplikasi DANA meningkatkan efektivitas (PU3)
- b) Aplikasi DANA membuat transaksi menjadi lebih mudah (PU4)
- c) Banyak urusan yang terbantu dengan aplikasi DANA (ATU3)
- d) Fitur-fitur dalam aplikasi DANA sangat membantu dalam urusan transaksi (BITU3)

Dari pembahasan diagram kartesius diatas didapatkan beberapa usulan perbaikan atribut untuk atribut jasa di kuadran I yaitu :

1. Memaksimalkan fitur layanan QRIS yang paling sering digunakan dalam transaksi.
2. Meminimalkan gagal transaksi pada fitur aplikasi DANA. Penyebab gagal transaksi pada aplikasi DANA salah satunya server yang sedang sibuk. Hal ini disebabkan karena terjadi lonjakan *traffic* yang tinggi pada server, membuat developer aplikasi DANA memerlukan peningkatan pada server (*cloud server*) supaya dapat menampung permintaan pelanggan yang tinggi.
3. Mengurangi fitur-fitur yang dirasa kurang penting agar aplikasi dapat berjalan dengan ringan.
4. Menyediakan promo menarik yang menguntungkan perusahaan maupun pelanggan.
5. Membuat tampilan *user interface* menjadi lebih praktis.
6. Menambahkan promo yang menarik bagi pelanggan secara rutin setiap bulannya.
7. Mengurangi *plugin* yang tidak diperlukan agar aplikasi dapat berjalan dengan ringan.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan atau kesesuaian adalah sebesar 97 % atas 20 atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh DANA yang berarti hubungan kesesuaian antara persepsi dan harapan belum memuaskan. Hal ini merupakan suatu kebaruan dikarenakan pada penelitian sebelumnya disebutkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan layanan pada aplikasi DANA. Tingkat kepuasan dapat ditingkatkan dengan cara membenahi atribut yang terdapat pada kuadran pertama diagram IPA.

SARAN

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan pengelola aplikasi DANA dapat fokus dalam meningkatkan kinerja dari atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan analisis korelasi antara tingkat kepuasan dari setiap atribut dengan karakteristik seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan dan lain-lain agar dapat mengetahui lebih detail mengenai hubungan karakteristik pengguna dengan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go-Pay, DANA, OVO, dan LinkAja di Surabaya). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 85–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39738>
- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Nursekha, V. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Integrated System*, 4(2), 181–198. <https://doi.org/10.28932/jis.v4i2.3861>
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080–8096. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1595>
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Laksono, F. A., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(2), 541–549. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Larasati, F. A., Ratnawati, D. E., & Hanggara, B. T. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Dana dengan Metode Random Forest. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(9), 4305–4313. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mas Azzaqiatu Sholiha, W. M. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan. *Jurnal Administrasi Kantor*, 10(2), 265–275.
- Minan, K. (2021). Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan Aplikasi E-Commerce. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 181–187. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1118>
- Musdalifah, & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi DANA. *Journal Of Computer System and Informatics*, 4(1), 72–78. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2493>
- Nisa, C. (2021). Cash Back Return, Perceived Usefulness and Intention to Use M-Payment toward Customer Commitments in Dana Application in Surabaya City. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(4), 904–912. www.ijisrt.com
- Sabila, A. R., & Kusumaningrum, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan

- Pelanggan (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Tangerang 2020). *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT*, 16(2), 72–80. <https://media.neliti.com/media/publications/432268-none-d7129555.pdf>
- Sari, R. N., Islami, M. C. P. A., Nugraha, I., Winursito, Y. C., & Dewi, S. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. X. *Juminten*, 3(2), 25–36. <https://doi.org/10.33005/juminten.v3i2.328>
- Septia Pratiwi, D., & Kadek Dwi Nuryana, I. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(04), 2021.
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6865–6874. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4305>
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *TeIKa*, 12(02), 121–133. <https://doi.org/10.36342/teika.v12i02.2957>
- Subandi, N., Lubis, B. O., & Santoso, B. (2021). Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina Pada PT. SKK di Jakarta. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 7(1), 71–87. <https://doi.org/10.37012/jtik.v7i1.504>
- Titi Haryani, L. S. (2022). Analysis Of The Ease And Usability Of The My-Dd Zis Online Application Dompot Dhuafa With TAM And IPA Approach. *JISICOM (Journal of Information System, Informatics, and Computing)*, 6(2), 516–527. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v6i2.971>
- Widianto, K., Setiyorini, T., & Subrata, A. (2021). Kemudahan Dan Kegunaan Layanan E-Wallet Berdasarkan Model TAM Dan IPA. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS : Journal of Information System*, 5(2), 111. <https://doi.org/10.51211/isbi.v5i2.1494>