

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat kehidupan sehari-hari tidak bisa lepas dari teknologi. Teknologi yang berkembang membantu semua hal yang dilakukan menjadi mudah dan efisien, misalnya seperti berkomunikasi yang semakin dilakukan dengan menggunakan teknologi. Teknologi telah dipakai di berbagai bidang tidak memungkirkan semua bidang yang memakai teknologi dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan semakin mudah (DS et al., 2022). Sistem informasi adalah sekelompok komponen yang saling berkaitan, untuk melakukan pengumpulan, penyimpanan dan memproses informasi untuk menghasilkan data yang dapat dijadikan tunjangan untuk mengambil sebuah keputusan dalam suatu organisasi (Agustin, 2019).

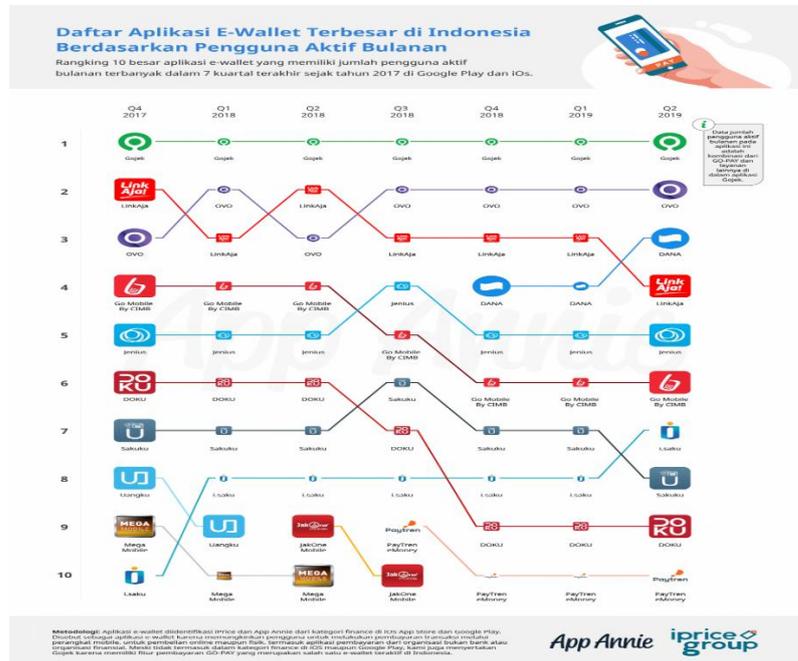
Pengguna internet yang semakin meningkat setiap tahunnya, dan berdasarkan survey dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Pada tahun 2018 jumlah pemakaian internet di Indonesia adalah 171,1 juta, angka tersebut naik dari tahun sebelumnya yang berjumlah 143,2 juta kenaikan jumlah pemakaian internet meningkat sampai 27,9 juta pertahun. Survei yang dilakukan oleh APJII dalam kurun waktu 2022-2023 dihasilkan bahwa pengguna internet di Indonesia berkisaran 215,63 juta jiwa pengguna internet dari jumlah populasi 275,77 juta jiwa penduduk Indonesia dimana perkembangan populasi dari tahun 2022-2023 naik sebesar 78,19% (Sumber: APJII, 2020).

E-wallet merupakan salah satu bentuk produk *e-money*, yang mana bentuknya berupa kartu atau dapat juga disebut kartu prepaid dan biasanya digunakan untuk transaksi secara elektronik. *E-wallet* saat ini dimanfaatkan sebagai metode pembayaran yang bersifat *cashless* (non-tunai). Menurut data dari Bank Indonesia, transaksi non-tunai mulai digemari oleh masyarakat Indonesia dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Aslinawati et al., 2016). *E-wallet* juga memiliki banyak keuntungan seperti meminimalisir penggunaan uang tunai dalam pembelian, hemat waktu, mendapatkan hadiah dan dapat dibeli secara *online* kapanpun dan dimanapun (Widiyanti & Islami, 2020).

Pengguna *E-wallet* di Indonesia sudah berkembang terutama di perkotaan yang sudah memulai menerapkan *cashless*. Banyak transaksi yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai bahkan ada tidak menerima uang tunai dalam proses transaksi. Menurut CEO DANA, dalam tiga setengah bulan DANA telah mencapai satu juta pengguna yang merupakan platform yang paling cepat

dibandingkan dengan yang lainnya menurut Agustin Setyo Wardani dalam (Heryanti, 2023). Berikut data jumlah pengguna aplikasi DANA. Salah satu aplikasi E-wallet yang berkembang di Indonesia adalah DANA.

Saat ini aplikasi DANA sedang mengalami perkembangan pesat di Indonesia. DANA Mulai berdiri sejak tahun 2017 dan resmi di luncurkan pada 5 November 2018, dana merupakan startup yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran digital serta transaksi secara non-tunai dan non-kartu (Nadhifah, 2018). Berdasarkan pengguna terbanyak, DANA menduduki peringkat 3 besar dari daftar e-wallet terbesar di Indonesia pada kuartal 2 April-Juni 2019) (iPrice, 2019).



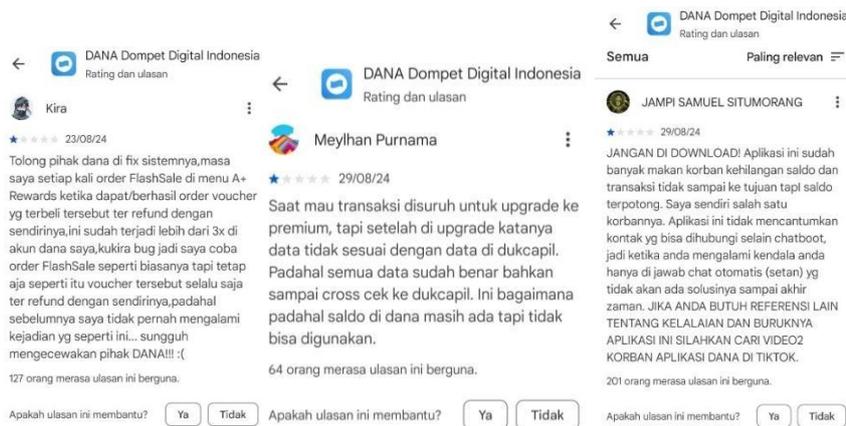
Gambar 1. Daftar Dompot Digital di Indonesia Kuartal IV 2017-Kuartal II 2019 Sumber: iPrice, 12 Agustus 2019

Chief Executive Officer DANA (Iswaratio, 2019) menyatakan bahwa sampai akhir tahun 2019, DANA sudah mencapai 35 juta pengguna. Jumlah ini berhasil diraih hanya dalam waktu satu tahun satu bulan (1 tahun 1 bulan) sejak diluncurkan, padahal sebelumnya pada bulan maret 2019 hanya baru mencapai 10 juta pengguna. Berdasarkan dari grafik (iPrice, 2019) dibandingkan dengan dua e-wallet di atasnya yaitu Gopay (Gojek) dan OVO, DANA adalah e-wallet yang menunjukkan pertumbuhan pengguna aktif yang paling pesat dalam waktu singkat semenjak dirilisnya pada kuartal ke-3 tahun 2018 dan langsung berada di peringkat ke-2 di kuartal 4 tahun 2018 dan statis sampai pada kuartal satu tahun 2019, namun pada kuartal 2 tahun 2019 menjadi turun diperingkat ke-3. Hal ini menimbulkan tanda tanya, pasalnya DANA yang mengalami penurunan pada kuartal tersebut merupakan salah satu

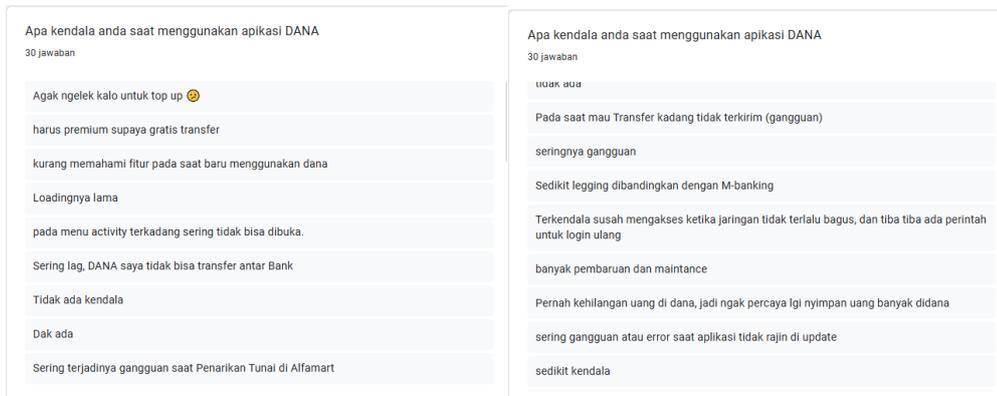
e-wallet dengan pertumbuhan paling cepat dan pesat di Indonesia jika dilihat dari grafik tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, aplikasi DANA sebagai salah satu dari *e-wallet* diketahui memiliki banyak peminat. Dengan demikian, perusahaan DANA perlu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan sebagai dasar strategi untuk mempertahankan pengguna yang sudah ada, menarik pengguna baru dan meemenangkan persaingan antar perusahaan. Oleh karena itu, maka penyedia layanan perlu mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi DANA. Jika dihubungkan dengan ulasan dari pengguna DANA masih banyak keluhan dari pengguna khususnya ulasan buruk masih kerap diulas pengguna terhadap aplikasi ini.

Adapun keluhan-keluhan dari pengguna DANA yang diulas pada Playstore dan *Pra-Survei* yang sudah dilakukan pada mahasiswa Universitas Jambi terdapat beberapa keluhan pengguna seperti diperlihatkan pada gambar dibawahini. Ulasan pengguna tersebut diketahui bahwa masih ada kekurangan pada aplikasi DANA yang membuat pengguna membarikan ranting kecil.



Gambar 2. Ulasan Pengguna DANA pada Playstore



Gambar 3 Ulasan Pengguna DANA pada Google Form

Dari permasalahan yang diatas dapat disimpulkan bahwa, meskipun aplikasi DANA telah banyak digunakan, masih terdapat sejumlah masalah yang perlu diperbaiki, seperti kesulitan untuk transaksi dan masalah pada fitur lainnya. Perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan kepuasan pengguna mendukung adopsi yang lebih luas terhadap kualitas layanan aplikasi DANA.

Kepuasan pengguna tergantung pada kualitas barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Jaminan kualitas sangat penting karena pelanggan menuntutnya dan sebagai ukuran untuk membandingkan keunggulan kompetitif masing-masing perusahaan. Kualitas layanan dari penyedia layanan sangat penting baik dari sudut pandang nasabah, ini sangat penting karena nasabah tidak hanya menilai tapi bagaimana proses penyediaan layanan ini dan hasil layanannya (Gronross, 2020).

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelayanan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan (Haryanto, 2013). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau fitur suatu produk secara keseluruhan. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi lebih ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi lebih ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan tersebut sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan terhadapnya dalam memenuhi kepuasan pengguna.

Begitu pula dengan inovasi layanan yang diterapkan karena pengguna menginginkan adanya pembaharuan dalam pelayanan yang dirasakan pengguna. Menurut (Changkaew., 2012) inovasi merupakan faktor pendorong utama dalam keberhasilan perusahaan tidak hanya disektor industri, tetapi juga disektor jasa. Sedangkan (Delafrooz., 2013) menyatakan bahwa inovasi berkaitan dengan pelaksanaan tindakan-tindakan yang inovatif yang mengarah pada penciptaan produk atau jasa baru. Inovasi layanan adalah perubahan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasar dengan mempercepat system kerja pelayanan perusahaan melalui berbagai kombinasi baru dari factor-faktor pelayanan yang ada. Proses inovasi layanan yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat perusahaan untuk lebih fokus dan efisien dalam struktur operasional.

Banyak penelitian sebelumnya mengkaji hubungan kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna, terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh (Supriyanto, 2012) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan inovasi layanan yang diberikan

perusahaan terhadap kepuasan pengguna. Begitupula pada penelitian yang dilakukan oleh (Essiam, 2013) bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, namun tingkat signifikan tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness*. Disamping kualitas layanan yang dimiliki perusahaan, inovasi layanan juga mempengaruhi kepuasan konsumen, ketika inovasi layanan diberikan maka kepuasan pengguna meningkat. Dalam melakukan analisis terhadap kualitas layanan dan inovasi layanan, terdapat beberapa metode yang dapat diguna untuk penelitian tersebut yaitu seperti *Service Quality (ServQual)*, *Service Quality Performance (Servprerf)*, *Customer Statisfaction Index (CSI)*, *Metode Net Promoter Score (NPS)*. Metode yang dinilai tepat untuk mengukur kualitas layanan pada aplikasi DANA adalah menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*.

Pada penelitian ini menggunakan Metode *Servqual (Service Quality)* dikembangkan oleh Parasuraman sebagai metode pengukuran kualitas jasa dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal sebagai Gap Analisis Model yang berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Metode ini menganalisis dua komponen yakni harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) dimana apabila terjadi peningkatan kinerja yang besar dari suatu atribut jikadibandingkan dengan harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka tingkat penerimaan (*persepsi/perception*) terhadap kualitas jasa akan bernilai positif dan sebaliknya (Pratiwi & Wahyuni, 2021).

Dalam metode *Servqual* terdapat gap diantaranya ada lima faktor utama atau dimensi *servqual* yang paling menentukan kualitas layanan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), mempunyai sarana dan prasarana fisik, baik dari penyedia layanan maupun keadaan lingkungan sekitarnya. *Reliability* (kehandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dengan akurasi tinggi. *Responsiveness*, keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada penerima layanan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance*, memiliki pengetahuan sopan santun dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan penerima pelayanan. *Empathy*, kemampuan dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan tulus (Irawan et al., 2021).

Adanya ketertarikan penulis dalam mengkaji dan meneliti kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi DANA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan pada permasalahan yang diuraikan diatas, maka perlu dilakukan suatu analisis secara objektif untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan terhadap

kepuasan pengguna pada aplikasi DANA. Mahasiswa Universitas Jambi dipilih penulis sebagai objek yang dikaji karena konkret adanya eksistensi dompet digital yang saat ini ramai digunakan. Penulis juga memastikan dilingkungan sekitar mahasiswa termasuk yang sering menggunakan dompet digital. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI DANA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi dompet digital (DANA) pada mahasiswa universitas jambi berdasarkan metode ServQual?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode ServQual adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna DANA dengan Metode SerQual.
2. Untuk mengetahui inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi DANA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang di peroleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mengenai analisis kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi DANA.
2. Memberikan gambaran terkait kualitas layanan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode servqual
3. Memberikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan agar semakin bangak pengguna aplikasi DANA.

1.5 Batasan Masalah

Adapun manfaat penelitian yang di peroleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pengguna DANA
2. Minimal telah menggunakan aplikasi DANA selama 1 tahun
3. Data diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada pengguna aplikasi Dana secara offline dan online
4. Penelitian hanya berfokus pada kepuasan pengguna pada aplikasi DANA.