

Penerapan Metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo

Prinsis Risma Damayanti¹, Ghea Sekar Palupi²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

¹Prinsis.19004@mhs.unesa.ac.id

²gheapalupi@unesa.ac.id

Abstrak— Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Aplikasi tersebut adalah BRImo yang menjadi jawaban atas kebutuhan nasabah Bank BRI untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan secara digital hanya menggunakan *smartphone* mereka. Saat ini BRImo telah berkembang dengan menawarkan layanan yang mempermudah transaksi secara digital seperti transfer antar bank, *top up* dompet digital, pembayaran melalui QR, penarikan uang tunai tanpa menggunakan ATM, dan lain sebagainya. Layanan yang sering digunakan oleh nasabah adalah layanan transfer dan banyak pengguna yang mengeluhkan kendala saat melakukan transfer karena beberapa faktor, seperti aplikasi yang error atau koneksi yang tidak stabil.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas layanan transfer terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo dengan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari penyebaran kuesioner, didapatkan data 173 responden pengguna layanan transfer pada aplikasi BRImo di masyarakat umum. Dari hasil penelitian maka didapatkan bahwa tingkat kualitas layanan transfer berdasarkan perhitungan analisa kesenjangan didapatkan hasil rata-rata nilai gap sebesar -0.04 yang menjelaskan bahwa kualitas layanan transfer pada aplikasi BRImo saat ini belum sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *customer satisfaction index (CSI)* adalah sebesar 89% dapat diartikan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan transfer pada aplikasi BRImo. Kemudian faktor-faktor yang perlu ditingkatkan adalah keamanan (RL2), ketepatan waktu (RL3), dan jaminan (PN1). Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan adalah layanan (RSP1), mudah digunakan (UF1), kemudahan navigasi (UF2), kecepatan (EF1), kemudahan akses (EF2), dan kemudahan kebutuhan (EF3).

Kata Kunci— Kepuasan Pengguna, Layanan Transfer, Aplikasi BRImo, *E-Service Quality*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

I. PENDAHULUAN

Dalam era modern seperti saat ini, perkembangan dunia teknologi informasi digital berlangsung sangat cepat sehingga jumlah pengguna teknologi informasi mengalami peningkatan. Dilansir dari dataindonesia.id berdasarkan data yang diberikan oleh *We Are Social*, jumlah pengguna yang menggunakan internet di Indonesia telah mencapai 212,9 juta pada bulan Januari 2023. Dengan berkembangnya teknologi informasi,

memberikan dampak terhadap dunia perbankan dalam meningkatkan pelayanannya seperti menawarkan layanan *mobile banking (M-Banking)* yang memungkinkan siapa saja untuk menyelesaikan transaksi perbankan atau keuangan hanya dengan menggunakan *smartphone* yang dimilikinya dimana saja dan kapan saja.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Aplikasi BRImo pertama kali diluncurkan pada Februari 2019 menjadi jawaban atas kebutuhan nasabah Bank BRI untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan secara digital hanya menggunakan *smartphone* mereka. Pada saat ini BRImo telah berkembang dengan menawarkan beragam layanan yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara digital seperti transfer antar bank, *top up* dompet digital, pembayaran melalui QR, penarikan uang tunai tanpa menggunakan ATM, menyediakan fitur *fingerprint* dan *face recognition* untuk melakukan *log in* ke aplikasi sehingga pengguna tidak perlu khawatir jika lupa dengan passwordnya.

Aplikasi BRImo telah diunduh lebih dari 10 juta pengguna di Play Store dengan rating 4,5 dan lebih dari 1 juta ulasan. Berdasarkan [1] telah melakukan analisis sentimen pengguna aplikasi brimo yang didapatkan hasil bahwa pengguna aplikasi memberikan ulasan negatif sebanyak 894 atau 46,90% data teks artinya pengguna memberikan komentar negatif terhadap aplikasi BRImo dan masih merasa belum puas dengan aplikasi BRImo. Kurangnya respon yang baik ini dapat berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo sehingga terjadi penurunan *usage rank* seperti gbr 1.



Gbr 1. Overall Usage Rank BRImo

Berdasarkan gbr 1 merupakan grafik mengenai *overall usage rank* dari Brimo yang menggambarkan adanya penurunan

usage rank Brimo dalam jangka waktu kurang dari 1 bulan. *Usage Rank* adalah *rank* berdasarkan tingkat visibilitas aplikasi pada play store dan juga app store menggunakan metrik berdasarkan penginstallan aplikasi oleh pengguna [2]. Gambar tersebut terlihat seperti peningkatan dikarenakan pada bagian kiri menjelaskan keterangan jumlah pengguna dari bawah ke atas semakin kecil sehingga menyebabkan grafiknya naik ke atas. Karena penurunan tersebut maka pada penelitian ini menggunakan aplikasi BRImo.

Berdasarkan dari beberapa keluhan pengguna tentang layanan yang di sampaikan di ulasan, dari banyaknya layanan menurut *Corporate Secretary Bank BRI* Hari Purnomo pada [Kompas.com](https://www.kompas.com) salah satu fitur yang paling sering digunakan oleh nasabah dalam aplikasi BRImo adalah layanan transfer. Kemudian terdapat keluhan yang dilaporkan pengguna yang dikutip dari situs <https://cekgangguan.id/layanan/m-banking-bri> dimana dijelaskan bahwa keluhan terjadi pada beberapa layanan, yaitu pengguna tidak dapat transfer sebesar 39.29%, pengguna tidak dapat login sebesar 25%, koneksi server yang lambat sebesar 17.8% dan aplikasinya eror sebesar 17.86%. Dari hal tersebut maka peneliti mengambil permasalahan tentang layanan transfer.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, dan salah satunya adalah metode *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* adalah salah satu pendekatan evaluasi yang digunakan untuk mengukur harapan pelanggan dan kinerja layanan elektronik. Menurut [3], metode ini melibatkan 6 variabel yang mencakup kualitas layanan elektronik yaitu, *Site Organisation, Responsiveness, Reliability, User's Friendliness, Personal Needs, dan Efficiency*. Penggunaan *E-Servqual* dapat digunakan oleh perusahaan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan [4]. Selain *E-Servqual*, terdapat juga metode lain yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, seperti metode *webqual 4.0*. *Webqual 4.0* adalah metode analisis kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir [5]. Dalam penelitian ini tidak menggunakan metode *Webqual 4.0* karena aplikasi BRImo bukanlah sebuah website sehingga menggunakan metode *E-Servqual*.

Kemudian untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan yang berdasarkan perspektif pengguna adalah menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis ini diinterpretasikan dalam bentuk matriks yang terdiri dari 4 kuadran. Metode ini membandingkan pengukuran antara harapan (*importance*) dengan kinerja perusahaan (*performance*). Hal ini bertujuan agar mengetahui indikator *E-Servqual* yang belum sesuai harapan pengguna sehingga berdasarkan analisis pada kuadran IPA dapat digunakan sebagai panduan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan [6]. Selain metode IPA terdapat metode lain untuk menentukan faktor yang menjadi prioritas perbaikan yaitu metode Kano. Parameter metode Kano mencakup tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap setiap atribut sementara parameter pada metode IPA melibatkan harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diberikan penyedia jasa [7]. Sehingga pada penelitian ini menggunakan metode IPA dikarenakan parameternya sama dengan metode *E-*

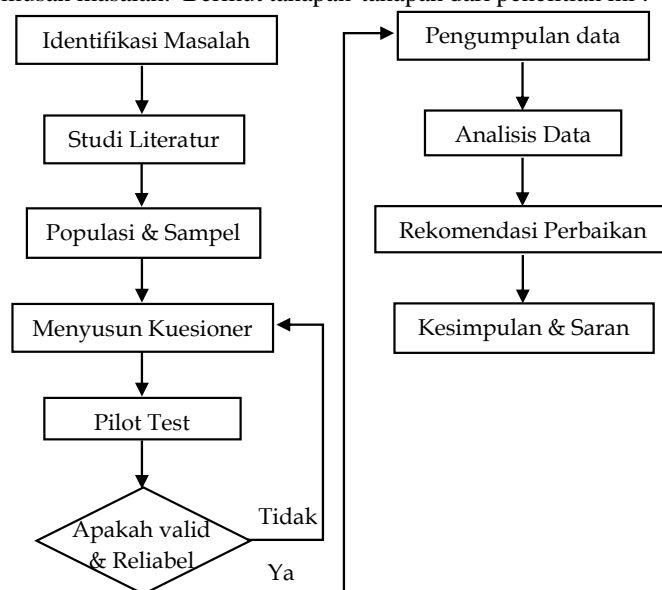
Servqual yaitu melakukan evaluasi terhadap harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan elektronik.

Penelitian yang dilakukan oleh Prihatiningrum & Zuraidah (2022) mengkaji pengukuran kualitas layanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking bank BJB* menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasilnya menunjukkan semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Dengan demikian disimpulkan bahwa dimensi yang perlu diperbaiki adalah dimensi *Empathy* dengan gap -0,31 karena berada di peringkat ke lima. Untuk hasil diagram IPA prioritas yang harus diperbaiki adalah terkait tampilan *mobile banking* kurang jelas dimengerti pengguna dan mengalami kesulitan dalam menghubungi layanan call center saat hendak membuat pengaduan [8].

Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas layanan transfer terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo dengan metode *E-Service Quality* dalam penelitian [3] serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sehingga hasil yang diharapkan adalah dapat mengetahui kualitas layanan transfer terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo dan mengetahui apa saja faktor yang perlu diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya dalam aplikasi BRImo.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif yang melibatkan penggunaan data hasil kuesioner dalam bentuk angka untuk dianalisis guna menjawab rumusan masalah. Berikut tahapan-tahapan dari penelitian ini :



Gbr 2. Tahapan Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Tahap awal dalam sebuah penelitian adalah mengidentifikasi masalah yang digunakan untuk merumuskan permasalahan yang akan diteliti, berdasarkan latar belakang yang telah diketahui sebelumnya. Peneliti melakukan identifikasi dan menemukan permasalahan yang ada pada objek yang diteliti

untuk menganalisis kualitas layanan transfer untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

B. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti mendalami pengetahuan yang terkait dengan penelitian, sehingga bisa menjadi dasar dalam keabsahan penelitian. Sumber literatur yang digunakan dapat berupa jurnal internasional, jurnal nasional, buku, dan situs website resmi.

C. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang akan menjadi subjek penelitian adalah pengguna aplikasi BRImo di masyarakat umum. Jumlah populasi pengguna aplikasi BRImo berdasarkan Bisnis.com berjumlah 23,85 juta (<https://finansial.bisnis.com>). Sedangkan perhitungan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menerapkan teknik *purposive sampling*. Pemilihan teknik ini karena adanya kriteria-kriteria yang ditetapkan peneliti untuk mencapai tujuan penelitian. Jika tidak memenuhi syarat kriteria, maka data tidak digunakan. Berikut kriteria yang digunakan oleh peneliti:

- a. Nasabah BRI yang menggunakan aplikasi BRImo pada Android maupun iOS
- b. Pernah melakukan transaksi dalam layanan Transfer pada aplikasi BRImo minimal satu kali
- c. Bukti *screenshot* akun BRImo

Untuk penentuan jumlah sampel, dilakukan perhitungan dengan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{23.850.000}{1 + 23.850.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{23.850.000}{1 + 23.850.000(0,01)}$$

$$n = 99,99$$

Keterangan :

n = jumlah responden

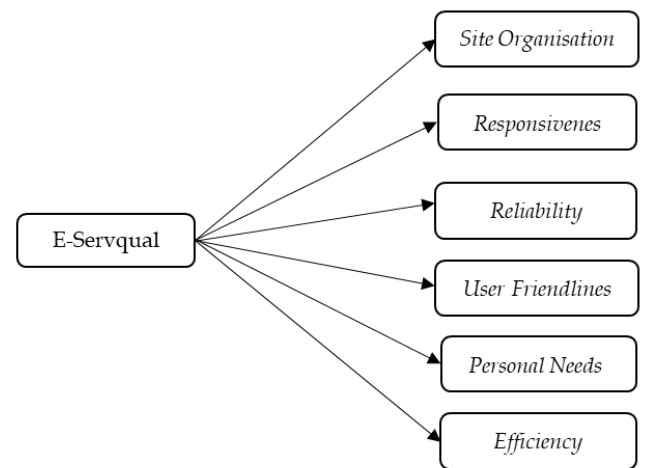
N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Dari perhitungan yang dilakukan, jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebanyak 99 responden, lalu dibulatkan oleh penulis menjadi minimal 100 responden.

D. Menyusun Kuesioner

Pada tahapan ini kuesioner diambil dari enam variabel E-Servqual dalam penelitian [3]. Setiap variabel memiliki indikator yang kemudian indikator tersebut dijadikan pernyataan dalam kuesioner yang disebar. Berisikan 16 pernyataan terhadap dua aspek yaitu *importance*/harapan pengguna dan *performance*/kinerja aplikasi BRImo.



Gbr 3. Metode E-Service Quality

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing variabel :

1. *Site Organisation* : Suatu platform yang mencakup tentang desain web, dan menyediakan layanan secara tepat, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna
2. *Responsiveness* : Mengacu pada ketepatan waktu balasan yang diberikan oleh operator sistem kepada pengguna layanan
3. *Reliability* : Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan memberikan pelayanan secara akurat, tepat, dan cepat sehingga dapat memberikan kepuasan penggunaanya
4. *User Friendliness* : Penting untuk memastikan kemudahan dalam penggunaan, terutama dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan saat melakukan transaksi.
5. *Personal Needs* : memperhatikan kebutuhan pengguna layanan termasuk kebutuhan akan keamanan kesetiaan, dan privasi pengguna
6. *Efficiency* : memberikan respon dengan cepat dan tanggap melalui aplikasi untuk menjawab kebutuhan nasabah dengan efisien [3].

Berikut adalah kode dan indikator berdasarkan variabel metode E-Servqual :

TABEL I
 INDIKATOR VARIABEL E-SERVQUAL

Variabel	Indikator	Deskripsi	Sumber
<i>Site Organisation</i>	SO1	Memiliki tampilan yang menarik secara visual	[3]
	SO2	Memiliki antarmuka pengguna yang terorganisasi dengan baik	
<i>Responsiveness</i>	RSP1	Sistem memberikan	

Variabel	Indikator	Deskripsi	Sumber
		layanan dengan respon yang cepat dan efektif	[3]
	RSP2	Sistem memberikan layanan dengan respon cukup cepat tanpa terlalu sibuk dalam menanggapi permintaan pelanggan	
<i>Reliability</i>	RL1	Sistem mampu bekerja bebas dari kesalahan	[3]
	RL2	Sistem memiliki keamanan yang memadai	
	RL3	Sistem perlu memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan	
<i>User Friendliness</i>	UF1	Sistem dapat digunakan dengan mudah	[3]
	UF2	Navigasi pada sistem sangat mudah digunakan dan jelas kegunaannya	
	UF3	Halaman sistem tidak dibekukan	
<i>Personal Needs</i>	PN1	Pengguna merasa terjamin keamanannya dalam menggunakan layanan.	[3]
	PN2	Pengguna merasakan kebutuhan pribadinya	

Variabel	Indikator	Deskripsi	Sumber
		terpenuhi saat menggunakan layanan	
	PN3	Sistem memberi pengguna informasi dan produk sesuai dengan preferensinya	
<i>Efficiency</i>	EF1	Pengguna dapat melakukan transaksi dengan cepat didalam sistem	[3]
	EF2	Sistem dapat di akses dengan mudah	
	EF3	Mudah menemukan apa yang pengguna butuhkan di sistem	

Penelitian ini menggunakan skala likert yang memiliki rentang 1–4 terhadap dua aspek yaitu *importance*/harapan pengguna dan *performance*/kinerja aplikasi BRImo. Tujuannya adalah agar responden tidak memberikan pendapat netral atau tidak berpendapat. Berikut penjelasan skala likert dengan skala 1–4:

TABEL II
SKALA LIKERT

Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) / <i>Expectations</i>	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) / <i>Perception</i>	Nilai
Sangat Penting	Sangat Puas	4
Penting	Puas	3
Tidak Penting	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	1

E. Pilot Test

Pilot test dilakukan untuk memastikan reliabilitas dan validitas instrumen penelitian akan digunakan, memungkinkan peneliti untuk memahami tingkat kesalahan yang mungkin terjadi [9]. Apabila kuesioner yang telah disebar tidak valid dan tidak reliabel, langkah selanjutnya adalah mengulang penyusunan kuesioner untuk mendapatkan kuesioner yang

valid dan reliabel sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Indikator dinyatakan valid apabila r -hitung > r -tabel. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji reliabilitas yang mengukur indikator dari suatu variabel. Indikator dapat dianggap reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0.7.

F. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner akan disebarikan ke beberapa responden secara *online* menggunakan *google form* ke media sosial sesuai dengan kriteria responden penelitian. Kemudian, meminta para pengguna aplikasi BRImo untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut.

G. Analisis Data

Dalam tahap ini, dilakukan pengujian terhadap data yang telah diperoleh dari tahap sebelumnya dan diolah menggunakan *software* SPSS. Pengolahan data pada penelitian ini meliputi berbagai tahapan yaitu Analisis *E-Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1) Analisis *E-Service Quality*

E-Servqual adalah salah satu pendekatan evaluasi yang digunakan untuk mengukur harapan pelanggan dan kinerja layanan elektronik. Nilai kualitas layanan diukur dengan menghitung selisih antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan pengguna yang disebut Gap. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi dalam layanan transfer di aplikasi BRImo. Jika nilai gap positif berarti perusahaan telah memenuhi harapan pengguna. Namun jika nilai gap negatif maka kualitas pelayanan perlu diperbaiki [10].

2) *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan CSI dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut produk atau jasa. Tahap awal adalah mencari *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MSS). Nilai ini didapatkan dari rata-rata harapan/*importance* dan kinerja/*performance* setiap indikator dengan rumus:

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan :

- $\sum Y_i$ = Rata- rata tingkat *importance*/harapan
- $\sum X_i$ = Rata- rata tingkat kinerja/*performance*
- n = Jumlah responden

Tahap selanjutnya adalah mencari *Weight Faktor* (WF), merupakan presentase nilai MIS tiap indikator terhadap total MIS seluruh indikator dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS_i}$$

Keterangan:

- MIS_i = *Mean Importance Score* untuk pernyataan ke- i
- $\sum MIS_i$ = jumlah total nilai MIS

Selanjutnya mencari *Weight Score* (WS) merupakan hasil perkalian antara WF dengan rata-rata- tingkat kepuasan atau *Mean Performance Score* (MSS) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan:

- WFi = *Weight Faktor* pernyataan ke- i
- MSS_i = rata-rata tingkat tingkat kepuasan atau *Mean Performance Score* (MSS)

Tahap terakhir yaitu mencari nilai CSI diperoleh dengan membagi nilai *weight score* (WS) dengan skala tertinggi atau *Highest Scale* (HS) yang digunakan dalam penelitian, rumus perhitungan CSI adalah:

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\%$$

Berdasarkan [11] nilai CSI dibagi dalam lima kriteria yaitu:

TABEL III
KRITERIAA CSI

Nilai Indeks (100%)	Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)
81,00- 100,00	Sangat Puas
66,00- 80,99	Puas
51,00- 65,99	Cukup Puas
35,00- 50,99	Kurang Puas
0,00-34,99	Tidak Puas

3) *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis dalam rangka meningkatkan kepuasan, perlu menentukan atribut layanan mana yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan kinerja suatu sistem, menurut [12] melewati beberapa tahapan yaitu pertama melakukan perhitungan dengan menghitung rata-rata harapan/*importance* dan kinerja/*performance* untuk setiap item dalam variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

- $\sum X_i$ = jumlah skor tingkat *performance* / persepsi
- $\sum Y_i$ = jumlah skor tingkat *importance* / ekspektasi
- n = jumlah responden / sampel

Selanjutnya titik X dapat ditentukan sebagai rata-rata tingkat kinerja (*Performance*) seluruh item sedangkan titik Y ditentukan sebagai rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) seluruh item. Titik tersebut diperoleh dari rumus :

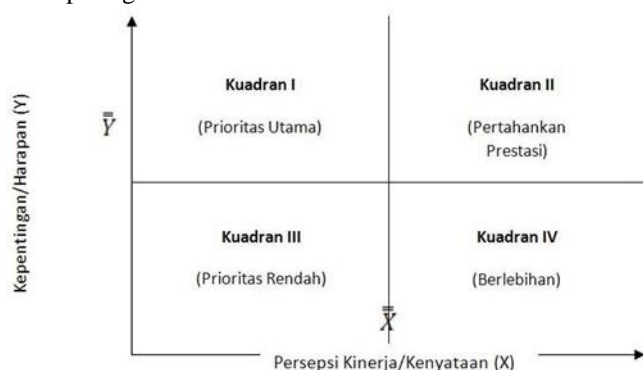
$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{k} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Keterangan:

- \bar{X}_i = rata- rata tingkat *performance* seluruh item
- \bar{Y}_i = rata- rata tingkat *importance* seluruh item
- k = banyaknya item pernyataan

Nilai \bar{X}_i merupakan sumbu (X) yang merupakan kinerja (*Performance*) item (X), sedangkan nilai \bar{Y}_i sumbu yang merupakan kepentingan (*Importance*) item (Y).

Setelah itu melakukan pemetaan kedalam diagram kartesius seperti gambar berikut ini



Gbr 4. Kuadran IPA

1. Kuadran I : Indikator yang termasuk dalam kuadran I adalah prioritas utama karena memiliki nilai sangat penting namun perusahaan belum memberikan pelayanan yang terbaik pada indikator ini sehingga pelanggan merasa tidak puas dan perlu dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II : Indikator yang termasuk dalam kuadran II mempunyai nilai yang sangat penting dan perusahaan sudah memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Maka kinerjanya perlu dipertahankan untuk memastikan pengguna tetap puas
3. Kuadran III : Indikator yang termasuk dalam kuadran II memiliki prioritas rendah karena nilainya kurang penting dan pelanggan merasa kurang puas. Perbaikan perlu diperbaiki untuk kuadran ini.
4. Kuadran IV : Indikator yang berada dalam kuadran ini memiliki nilai yang kurang penting namun membuat pelanggan sangat puas maka dari itu kuadran ini adalah kuadran yang berlebihan

H. Rekomendasi

Untuk rekomendasi, penulis memberikan rekomendasi berdasarkan hasil dari kuadran (IPA) pada kuadran I yang merupakan prioritas utama perbaikan. Sedangkan urutan dalam menentukan prioritas perbaikan didasarkan pada hasil Skor *E-Servqual* atau analisis gap (kesenjangan).

I. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, merupakan tahap akhir penelitian. Setelah menganalisis data, dapat disimpulkan dari hasil analisis, apa saja yang diperoleh berdasarkan hasil tersebut. Dengan melihat hasil analisis data, kesimpulan ini dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dijelaskan pada pendahuluan. Selain itu, juga akan memberikan saran untuk penelitian di masa yang akan datang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengembangan Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kemudian disebar ke beberapa responden secara *online* menggunakan *google form* ke media sosial sesuai dengan kriteria responden penelitian. Kuesioner berisikan 16

pernyataan terhadap dua aspek yaitu *importance*/harapan pengguna dan *performance*/kinerja aplikasi BRImo. Data yang diperoleh berdasarkan hasil respon responden, kemudian diekspor ke *excel* untuk perhitungan *E-Servqual*, *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, dan kemudian analisis data lebih lanjut menggunakan metode IPA dengan *software SPSS*.

B. Pilot Test

Sebelum kuesioner diberikan kepada responden, kuesioner telah diuji coba kepada 30 pengguna aplikasi BRImo. Setelah mendapatkan data, data tersebut di proses dan dilakukan penyisihan data yang kosong serta jawaban yang sama. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner yang telah disusun.

1) Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas menggunakan 30 responden atau $N=30$ maka rumus *degree of freedom (df)* = $n-2$ yaitu 28 dan taraf signifikan 5%. Kemudian, diperoleh *r* tabel sebesar 0,361. Jika *r* hitung > *r* tabel, maka kuesioner tersebut dikatakan valid, dan jika *r* hitung < *r* tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

TABEL IV
HASIL UJI VALIDITAS IMPORTANCE

No	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
1	SO1	0.378	0.361	Valid
2	SO2	0.582	0.361	Valid
3	RSP1	0.617	0.361	Valid
4	RSP2	0.557	0.361	Valid
5	RL1	0.581	0.361	Valid
6	RL2	0.417	0.361	Valid
7	RL3	0.367	0.361	Valid
8	UF1	0.745	0.361	Valid
9	UF2	0.634	0.361	Valid
10	UF3	0.553	0.361	Valid
11	PN1	0.550	0.361	Valid
12	PN2	0.555	0.361	Valid
13	PN3	0.511	0.361	Valid
14	EF1	0.638	0.361	Valid
15	EF2	0.573	0.361	Valid
16	EF3	0.566	0.361	Valid

TABEL V
HASIL UJI VALIDITAS KINERJA

No	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
1	SO1	0.519	0.361	Valid
2	SO2	0.586	0.361	Valid
3	RSP1	0.773	0.361	Valid
4	RSP2	0.537	0.361	Valid
5	RL1	0.395	0.361	Valid
6	RL2	0.656	0.361	Valid

No	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
7	RL3	0.427	0.361	Valid
8	UF1	0.832	0.361	Valid
9	UF2	0.751	0.361	Valid
10	UF3	0.813	0.361	Valid
11	PN1	0.793	0.361	Valid
12	PN2	0.771	0.361	Valid
13	PN3	0.783	0.361	Valid
14	EF1	0.792	0.361	Valid
15	EF2	0.836	0.361	Valid
16	EF3	0.876	0.361	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan 2 tabel diatas dari 30 responden dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang valid karena nilai r hitung > r tabel.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi tanggapan responden dari tiap pernyataan, berdasarkan pengetahuan dan pemahaman responden, dengan menggunakan teknik *cronbach`s alpha*.

TABEL VI
HASIL UJI RELIABILITAS

Kuesioner	Cronbach`s Alpha	Standar Nilai	Keterangan
Importance	0.845	0.7	Reliabel
Performace	0.930	0.7	Reliabel

Berdasarkan tersebut disimpulkan bahwa pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden dinyatakan reliabel/dapat diandalkan karena sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan bahwa nilai *cronbach`s alpha* > 0,7. Maka dari itu, pernyataan-pernyataan tersebut dianggap layak digunakan dalam penelitian dan kuesioner dapat disebarkan kepada responden secara lebih luas.

C. Karakteristik Demografi Responden

Data responden digunakan untuk mempelajari karakteristik responden terhadap kualitas layanan transfer pada aplikasi BRImo dan kepuasan penggunaannya. Peneliti telah mengumpulkan data dari tanggal 8 Mei 2023 hingga 10 Juni 2023 adalah sebanyak 173 responden. Berikut adalah karakteristik demografi responden yang dapat diketahui:

1) Jenis Kelamin

TABEL VII
JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	126	73%
2	Laki-Laki	47	27%

Pada Tabel VII menjelaskan bahwa didominasi oleh responden perempuan sebanyak 126 responden (73%). Sedangkan responden laki-laki sebanyak 47 responden (27%).

2) Usia

TABEL VIII
USIA RESPONDEN

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	17-25 tahun	85	49%
2	26-35 tahun	75	43%
3	36-45 tahun	7	4%
4	> 45 tahun	6	3%

Berdasarkan Tabel VII menunjukkan bahwa didominasi responden dengan rentang usia 17–25 sebanyak 85 orang (49%), rentang 26-35 tahun sebanyak 75 orang (43%), rentang 36-45 tahun sebanyak 7 orang (4%), dan usia >45 tahun sebanyak 6 orang (4%).

3) Domisili

TABEL IX
DOMISILI RESPONDEN

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Jawa Timur	118	68%
2	Jawa Barat	39	23%
3	Jawa Tengah	6	3%
4	Daerah Istimewa Yogyakarta	4	2%
5	Sumatera Selatan	2	1%
6	Kalimantan Timur	2	1%
7	Kalimantan Selatan	1	1%
8	Sulawesi Selatan	1	1%

Tabel VIII diketahui domisili responden terbanyak di provinsi Jawa Timur sebanyak 118 orang (68%). Kemudian Jawa Barat sebanyak 39 orang (23%), Jawa Tengah sebanyak 6 orang (3%), Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 4 orang (2%), Sumatera Selatan sebanyak 2 orang (1%), Kalimantan Timur sebanyak 2 orang (1%), Kalimantan Selatan sebanyak 1 orang (1%), dan Sulawesi Selatan sebanyak 1 orang (1%).

4) Pekerjaan

TABEL X
PEKERJAAN RESPONDEN

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	72	42%
2	PNS	19	11%
3	Pegawai Swasta	42	24%
4	Wiraswasta	27	16%
5	Ibu rumah tangga	10	6%

6	Guru	1	1%
7	Wirausaha	1	1%
8	Perawat	1	1%

Dari Tabel IX diketahui pekerjaan responden didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 72 orang (42%), lalu Pegawai Swasta sebanyak 42 orang (24%), Wiraswasta sebanyak 27 orang (16%), PNS sebanyak 19 orang (11%), Ibu rumah tangga sebanyak 10 orang (6%), Guru sebanyak 1 orang (1%), Wirausaha sebanyak 1 orang (1%), dan Perawat sebanyak 1 orang (1%).

5) Frekuensi Penggunaan Layanan Transfer

TABEL XI
FREKUENSI PENGGUNAAN

No	Jumlah Transaksi	Jumlah	Persentase
1	1 kali	9	5%
2	2 kali	17	10%
3	3 kali	19	11%
4	> 3 kali	128	74%

Tabel X menampilkan bahwa frekuensi penggunaan layanan transfer selama 6 bulan terakhir didominasi lebih dari 3 kali dengan jumlah 128 responden (74%), 3 kali dengan jumlah 19 responden (11%), 2 kali dengan jumlah 17 responden (10%), dan 1 kali dengan jumlah 9 responden (5%).

D. Perhitungan Nilai E-Servqual

Pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna dengan cara dihitung dengan mengurangi nilai rata-rata *performance* dengan nilai rata-rata-rata *importance*. Tabel XI merupakan hasil perhitungan nilai *E-Servqual* atau nilai Gap.

TABEL XII
HASIL NILAI GAP

Pernyataan	Rata-Rata Performance (\bar{X}_i)	Rata-Rata Importance (\bar{Y}_i)	Gap
SO1	3.53	3.57	-0.05
SO2	3.51	3.57	-0.06
RSP1	3.57	3.62	-0.05
RSP2	3.46	3.57	-0.11
RL1	3.38	3.44	-0.06
RL2	3.38	3.62	-0.24
RL3	3.49	3.63	-0.14
UF1	3.71	3.62	0.08
UF2	3.64	3.62	0.01
UF3	3.53	3.54	-0.01
PN1	3.40	3.66	-0.26
PN2	3.62	3.59	0.03
PN3	3.62	3.54	0.08

Pernyataan	Rata-Rata Performance (\bar{X}_i)	Rata-Rata Importance (\bar{Y}_i)	Gap
EF1	3.72	3.65	0.08
EF2	3.61	3.66	-0.06
EF3	3.68	3.60	0.09
Total	3.59	3.55	-0.04

Berdasarkan Tabel XII disimpulkan bahwa dari 16 pernyataan terdapat 6 pernyataan yang bernilai positif yang artinya kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pengguna yaitu pada variabel *User Friendliness* (UF1, UF2), *Personal Needs* (PN2, PN3), dan *Efficiency* (EF1, EF3). Sedangkan 10 pernyataan yang lain bernilai negatif yang artinya kualitas layanan yang ada belum sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Variabelnya yaitu *Site Organisation* (SO1, SO2), *Responsiveness* (RSP1, RSP2), *Reliability* (RL1, RL2, RL3), *User Friendliness* (UF3), *Personal Needs* (PN1), dan *Efficiency* (EF2). Dan diperoleh nilai rata rata skor *E-servqual* atau nilai gap sebesar -0.04 yang menjelaskan bahwa kualitas layanan transfer pada aplikasi BRImo belum sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna.

E. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut dari setiap item. Tabel XII merupakan hasil perhitungan nilai CSI.

TABEL XIII
HASIL CUSTOMER SATISFCTION INDEX

Item	MIS	WF	MSS	WS
SO1	3.57	0.0621	3.53	0.219
SO2	3.57	0.0621	3.51	0.218
RSP1	3.62	0.0629	3.57	0.224
RSP2	3.57	0.0620	3.46	0.214
RL1	3.44	0.0598	3.38	0.202
RL2	3.62	0.0629	3.38	0.213
RL3	3.63	0.0631	3.49	0.220
UF1	3.62	0.0630	3.71	0.234
UF2	3.62	0.0630	3.64	0.229
UF3	3.54	0.0616	3.53	0.218
PN1	3.66	0.0636	3.40	0.216
PN2	3.59	0.0624	3.62	0.226

Item	MIS	WF	MSS	WS
PN3	3.54	0.0616	3.62	0.223
EF1	3.65	0.0634	3.72	0.236
EF2	3.66	0.0637	3.61	0.230
EF3	3.60	0.0625	3.68	0.230
total	57.51			3.55

$$CSI = \frac{(\sum WS)}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3.55}{4} \times 100\%$$

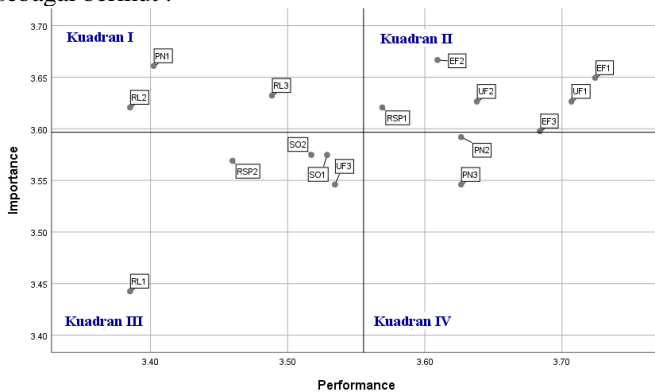
$$CSI = 0.89 \times 100\%$$

$$CSI = 89\%$$

Berdasarkan hasil *customer satisfaction index* (CSI) dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap kualitas layanan transfer pada aplikasi BRImo adalah 89%. Nilai tersebut dalam kriteria *customer satisfaction index* (CSI) berada pada rentang 81,00- 100,00, yang dapat diartikan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan transfer pada aplikasi BRImo.

F. Perhitungan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode IPA adalah menghitung rata-rata setiap indikator *Importance* dan *Performance*. Pada Tabel XI menunjukkan hasil rata-rata untuk setiap indikator *Performance* (X) dan *Importance* (Y) yaitu sumbu (X) sebesar 3,59 dan sumbu (Y) sebesar 3,55. Total Rata-Rata X dan Y inilah yang akan menjadi garis tengah atau titik potong dalam diagram kartesius. Setelah mendapatkan titik-titik koordinat dari setiap indikator pelayanan dari hasil rata-rata tiap indikator, maka diperoleh diagram kartesius sebagai berikut :



Gbr 5. Hasil Diagram Kartesius

Gambar 5 merupakan gambar dari diagram kartesius yang setiap kuadran diisi dengan indikator yang disesuaikan dengan hasil nilai rata-rata. Berikut adalah analisis indikator yang dikelompokkan pada masing-masing kuadran:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan indikator yang pengguna aplikasi BRImo menganggap sangat penting, namun

kinerja yang diberikan masih belum memuaskan. Oleh karena itu perlu dilakukan penanganan yang diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas layanan aplikasi. Indikator yang berada dalam kuadran I yaitu RL2 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo memiliki keamanan yang memadai), RL3 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo harus memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan), dan PN1 (Saya merasa aman saat melakukan transfer di aplikasi BRImo).

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang terdapat dalam kuadran II perlu dipertahankan karena kinerja aplikasi BRImo telah memenuhi harapan pengguna. Indikator yang berada dalam kuadran II yaitu RSP1 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo memberikan layanan dengan respon yang baik), UF1 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo dapat digunakan dengan mudah), UF2 (Navigasi layanan transfer pada aplikasi BRImo sangat mudah digunakan dan jelas kegunaannya), EF1 (Saya dapat melakukan transfer dengan cepat di aplikasi BRImo), EF2 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo dapat di akses dengan mudah), dan EF3 (Mudah menemukan apa yang saya butuhkan di layanan transfer pada aplikasi BRImo).

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan indikator yang mempunyai kinerja rendah dan pengguna menganggap tidak terlalu penting, sehingga perbaikan pada kuadran ini tidak perlu diprioritaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran III adalah SO1 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo memiliki tampilan yang menarik), SO2 (Tampilan pengguna layanan transfer pada aplikasi BRImo telah terorganisasi dengan baik), RSP2 (Saya percaya layanan transfer pada aplikasi BRImo cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan), RL1 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo mampu bekerja bebas dari kesalahan), dan UF3 (Halaman layanan transfer pada aplikasi BRImo lancar saat digunakan)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

kuadran IV merupakan indikator yang dianggap kurang penting namun memuaskan pengguna sehingga melebihi apa yang diinginkan pengguna. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV adalah PN2 (Saya merasa bahwa kebutuhan pribadi saya terpenuhi ketika menggunakan layanan transfer pada aplikasi BRImo) dan PN3 (Layanan transfer pada aplikasi BRImo memberi saya informasi sesuai dengan preferensi saya)

G. Rekomendasi

Rekomendasi didasarkan hasil dari kuadran (IPA) pada kuadran 1 yang merupakan prioritas utama perbaikan. Sedangkan urutan dalam menentukan prioritas perbaikan didasarkan pada hasil Skor E-Servqual atau analisis gap (kesenjangan). Urutannya adalah yang pertama PN1 (-0.26), kedua RL2 (-0.24), dan yang terakhir RL3 (-0.14). Berikut ini adalah tabel 4. 8 terkait rekomendasi

TABEL XIV
REKOMENDASI PERBAIKAN

No	Kode	Pernyataan	Rekomendasi
1	PN1	Saya merasa aman saat melakukan transfer di aplikasi BRImo	Pihak aplikasi BRImo sebaiknya lebih meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan saat melakukan transfer dengan menyediakan kebijakan privasi yang jelas dan transparan. Kebijakan tersebut harus menjelaskan bagaimana data pengguna akan digunakan, disimpan, dan dilindungi. Tindakan ini dapat membuat pengguna merasa lebih aman saat melakukan transfer pada aplikasi BRImo.
2	RL2	Layanan transfer pada aplikasi BRImo memiliki keamanan yang memadai	Meskipun telah menerapkan sistem otentikasi ganda, masih terjadi banyak insiden pembobolan akun yang mengakibatkan saldo berkurang. Oleh karena itu pihak aplikasi BRImo perlu lebih sering memberikan peringatan kepada pengguna melalui notifikasi dan pesan peringatan saat pengguna membuka aplikasi. Peringatan tersebut dapat berisi himbauan tidak membuka tautan yang mencurigakan, secara rutin mengubah <i>username</i> dan <i>password</i> , serta melakukan pembaruan aplikasi secara teratur.

No	Kode	Pernyataan	Rekomendasi
3	RL3	Layanan transfer pada aplikasi BRImo harus memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan	Sebaiknya lebih meningkatkan ketepatan waktu saat pengguna melakukan transaksi pada layanan transfer, sehingga pengguna tidak perlu membuang waktu menunggu respon hasil transaksi. Pihak BRImo dapat memberikan umpan balik kepada pengguna setelah transaksi dilakukan, sehingga pengguna dapat mengetahui jika transfer berhasil atau gagal sebelum menerima bukti transfer.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, disimpulkan hal-hal berikut ini:

1. Tingkat kualitas layanan transfer berdasarkan perhitungan analisa kesenjangan mendapatkan hasil rata-rata nilai gap sebesar -0.04. Hasil kesenjangan tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan transfer pada aplikasi BRImo saat ini belum sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan transfer pada aplikasi BRImo berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 89% yang berdasarkan ketentuan dalam kriteria *customer satisfaction index* (CSI) berada pada rentang 81,00- 100,00, yang dapat diartikan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan transfer pada aplikasi BRImo.
2. Berdasarkan analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dapat dilihat dari kuadran I yaitu RL2 (Sistem mempunyai keamanan yang memadai), RL3 (Sistem harus memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan), dan PN1 (Pengguna merasa aman dalam menggunakan layanan.). Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan dapat dilihat pada kuadran II yaitu RSP1 (Sistem memberikan layanan dengan respon yang baik), UF1 (Sistem dapat digunakan dengan mudah), UF2 (Navigasi pada sistem sangat mudah digunakan dan jelas kegunaannya), EF1 (Pengguna dapat melakukan transaksi dengan cepat didalam sistem), EF2 (Sistem

dapat di akses dengan mudah), dan EF3 (Mudah menemukan apa yang pengguna butuhkan di sistem).

V. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi dasar pengetahuan bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam proses pengumpulan data, disarankan meningkatkan jumlah sampel yang dijadikan responden guna meningkatkan akurasi dalam penelitian.
2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model dengan menggunakan atau menambahkan variabel lain yang terkait dengan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna.

REFERENSI

- [1] Insan, M. K., Hayati, U., & Nurdiawan, O. (2023). Analisis Sentimen Aplikasi Brimo Pada Ulasan Pengguna Di Google Play Menggunakan Algoritma Naive Bayes. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 478-483.
- [2] Similarweb. (2023). Ranking (App). Diambil dari Similarweb: <https://support.similarweb.com/>
- [3] Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, A. M., & Dahri, A. S. (2020). Internet Banking Service Quality, E-Customer Satisfaction and Loyalty: The Modified E-SERVQUAL Model. *The TQM Journal*, 1443-1466.
- [4] Liem, A. T., Chrisanti, I. R., Sandag, A., & Purwadaria, D. D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *CogITO Smart Journal*, 229-238.
- [5] Hoda, S. A., Khairan, A., & Abdullah, S. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Website SMA Negeri 1 Kota Ternate). *Jurnal Jaringan dan Teknologi Informasi*, 6-14.
- [6] Hasna, W. B., & Nuryana, I. K. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 27-32.
- [7] Sugijanto, & Surabagiarta, I. K. (2016). Analisis Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Pada Rumah Makan Mie Setan). *Majalah Ekonomi*, 61-77.
- [8] Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 367-373.
- [9] Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- [10] Deo, P. G., Sanjaya, R., & Linda. (2017). Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*, 1-19.
- [11] Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi. Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Alex Media Computindo.
- [12] Apsari, M. R., Wardhana, A., & Pradana, M. (2022). Analysis of TIX ID Application User Satisfaction Reviewed from E-Service Quality Using Importance-Performance Analysis (IPA) Method. *Proceedings of the 3rd Asia Pacific Conference on Industrial Engineering and Operations Management Johor Baru*.