

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E-Servqual

Yudhi Febriansyah¹, Syaifullah², Tengku Khairil Ahsyar³, Muhammad Jazman⁴

12050316362@students.uin-suska.ac.id¹, syaifullah@uin-suska.ac.id², tengkukhairil@uin-suska.ac.id³, jazman@uin-suska.ac.id⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Informasi Artikel	Abstrak
Diterima : 21 Okt 2024 Direvisi : 20 Nov 2024 Disetujui : 3 Des 2024	Kemajuan teknologi informasi saat ini telah mempermudah berbagai aspek kehidupan, termasuk transaksi non-tunai yang semakin populer. Teknologi ini berperan besar dalam meningkatkan jumlah konsumen serta mempengaruhi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat di era ekonomi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan kualitas layanan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital di kalangan UMKM di Kota Pekanbaru, dengan menggunakan lima dimensi e-Servqual. Metode penelitian melibatkan penyebaran kuesioner kepada 30 responden untuk mengevaluasi aspek <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan e-Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori "puas" dengan skor CSI sebesar 72,21%. Namun, terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, terutama pada dimensi <i>Responsiveness</i> , yang menunjukkan kualitas layanan terendah. Kesimpulannya, meskipun pengguna secara umum merasa puas, peningkatan pada dimensi <i>Responsiveness</i> diperlukan untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi DANA di masa mendatang.
Kata Kunci	
DANA; Measure the Level; User Satisfaction; CSI; E-Servqual	

Keywords	Abstract
DANA; Measure the Level; User Satisfaction; CSI; E-Servqual	<i>The advancement of information technology has facilitated various aspects of life, including the increasingly popular cashless transactions. This technology plays a major role in increasing the number of consumers and influencing the needs and lifestyle of people in the digital economy era. This study aims to measure the level of user satisfaction and service quality of the DANA application as a digital payment tool among MSMEs in Pekanbaru City, using the five dimensions of e-Servqual. The research method involves distributing questionnaires to 30 respondents to evaluate aspects of the Customer Satisfaction Index (CSI) and e-Servqual. The results showed that the level of user satisfaction was in the "satisfied" category with a CSI score of 72.21%. However, there is a gap between user expectations and perceptions, especially in the Responsiveness dimension, which shows the lowest service quality. In conclusion, although users are generally satisfied, improvements in the Responsiveness dimension are needed to strengthen the satisfaction and loyalty of DANA application users in the future. Legal and Victimological Perspective on Sexual Violence against Children Cases in Indonesia.</i>

A. Pendahuluan

Saat ini kemajuan teknologi informasi terus berkembang dalam membantu kehidupan manusia [1]. Dengan berjalannya waktu perkembangan teknologi memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian dengan sistem pembayaran transaksi tunai menjadi *non tunai*, semakin berkembangnya teknologi menjadikan jumlah konsumen semakin meningkat sehingga teknologi menjadi bagian penting dari sistem fitur pembayaran non tunai, dan tidak dapat di sangka kebutuhan dan gaya hidup masyarakat dapat menjadikan tujuan di dalam ekonomi digital [2].

Salah satu jenis bentuk layanan yang diminati oleh masyarakat pada saat itu adalah *e-wallet*. *E-wallet* adalah layanan pembayaran elektronik, adalah sebuah fasilitas yang memiliki kemampuan untuk melakukan beragam transaksi, termasuk pembayaran, dengan menggunakan perangkat *smartphone* [2].

Banyak penyedia layanan dompet digital seperti DANA, Shopee-Pay, OVO, Go-Pay, LinkAja, Flip, Sakuku, dan lainnya sudah ada di Indonesia. Pada tahun 2021, terdapat 38 aplikasi *e-wallet* yang telah terdaftar di Bank Indonesia. DANA merupakan salah satu aplikasi pembayaran digital terpopuler di Indonesia yang memungkinkan penggunanya melakukan berbagai jenis transaksi dengan mudah [3].

Aplikasi DANA merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Perusahaan ini merupakan salah satu startup buatan anak bangsa yang bergerak bidang keuangan digital. Aplikasi DANA telah dirilis sejak tahun 2018 silam DANA memberikan kemudahan bagi masyarakat karena lebih praktis, cepat, dan terjamin keamanannya [5].

Pada Tahun 2023, pengguna aplikasi DANA telah mencapai 170 juta pengguna atau meningkat 23% dari tahun sebelumnya (ANTARA, 2023). Oleh karena itu harapan pengguna saat ini adalah yang bertujuan untuk membuat mereka tetap setia menggunakan aplikasi ini untuk pembayaran online. Dengan memanfaatkan fitur premium, pengguna mendapatkan sejumlah keuntungan, termasuk kemudahan pembayaran dan fitur premium. Pelanggan mendapatkan banyak keuntungan, termasuk fitur yang lebih optimal dan metode pembayaran yang sederhana. Di masyarakat, Dana masih menjadi pilihan pembayaran *e-wallet* yang relatif baru [4].

Sistem yang ada dalam aplikasi DANA mencakup beberapa fitur dan fungsi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, dan transaksi online lainnya (9). Beberapa sistem utama yang terdapat dalam aplikasi DANA antara lain sistem keamanan, sistem ini memiliki berbagai lapisan keamanan, termasuk verifikasi dua faktor, enkripsi data, dan deteksi aktivitas mencurigakan, untuk melindungi informasi dan dana pengguna dari akses yang tidak sah (10).

Sistem Integrasi sering kali terintegrasi dengan berbagai layanan dan platform lain, seperti *e-commerce*, aplikasi pesan, dan layanan transportasi, memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan mudah di berbagai tempat. Sistem Loyalty juga memiliki sistem loyalitas yang memberikan insentif kepada pengguna untuk menggunakan aplikasi lebih sering, misalnya dalam bentuk cashback atau diskon khusus [2].

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet digital. Penelitian [7] menemukan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, studi lain [6] menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh berdasarkan atribut-atribut yang diukur, seperti kinerja aplikasi dan ketersediaan fitur-fitur yang diinginkan. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna DANA sebagai salah satu aplikasi dompet digital terpopuler di Indonesia.

Dari penelitian tersebut juga menyatakan bahwa tidak semua *E-Service Quality* mampu mempengaruhi variabel tentang kepuasan dan mengatakan terdapat korelasi positif antara dimensi kualitas layanan elektronik dengan kepuasan nasabah online banking [7]. Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna sangat penting bagi perusahaan. Perspektif kepuasan pengguna berpendapat bahwa perusahaan dapat menambah nilai dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan pengguna atau pelanggan [8].

Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan persepsi dan harapan pengguna adalah kualitas layanan, dimana setiap pernyataan dibagi ke dalam dimensi yang mengandung beberapa atribut [8]. Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai kepuasan dari pengguna sehubungan dengan pengalaman pembeliannya dengan produk yang diberikan perusahaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode dengan variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan data, kepuasan fitur-fitur yang tersedia, kinerja aplikasi. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan masih belum masif di teliti pada pengguna untuk pemahaman kepuasan dan kualitas pengguna DANA sebagai dompet digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap penelitian sebelumnya dengan berfokus secara khusus pada analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai salah satu dompet digital terkemuka di Indonesia. Studi ini akan menggali dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna DANA, seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan data, fitur-fitur, dan kinerja aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga akan mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi bagi penyedia layanan dompet digital untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan.

B. Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yang meliputi perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data, serta pembahasan dan analisis data. Tahap perencanaan diawali dengan identifikasi masalah, studi pustaka, dan penetapan batasan masalah. Masalah utama yang diidentifikasi berkaitan dengan tantangan yang dihadapi oleh UMKM dalam menggunakan aplikasi DANA, sementara studi pustaka dilakukan untuk mempelajari penelitian terdahulu terkait hal ini. Batasan masalah ditetapkan pada pengguna UMKM aplikasi DANA. Selanjutnya, data primer dan sekunder dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan beberapa UMKM untuk memahami pengalaman mereka, sementara observasi terhadap aplikasi DANA digunakan untuk

mengumpulkan data terkait penggunaan aplikasi tersebut. Kuesioner yang menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan e-Servqual disebarkan kepada pengguna aplikasi DANA dengan fokus pada dimensi seperti efisiensi, reliabilitas, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kemudahan kontak. Setelah data terkumpul, pengolahan data dilakukan menggunakan Ms. Excel untuk menghitung skor CSI, skor gap e-Servqual, dan membandingkan harapan serta persepsi pengguna terhadap aplikasi DANA. Dari hasil analisis ini, tingkat kepuasan pengguna dapat dikategorikan mulai dari tidak puas hingga sangat puas. Pada tahap akhir, pembahasan dan analisis data dilakukan untuk menginterpretasikan hasil perhitungan CSI dan e-Servqual, yang kemudian disederhanakan agar mudah dipahami. Analisis kuantitatif ini dilakukan dengan Ms. Excel, mengidentifikasi variabel-variabel dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

C. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 responden, penelitian ini mengidentifikasi dua karakteristik utama responden, yaitu jenis usaha dan tujuan penggunaan aplikasi DANA. Data yang diperoleh menggambarkan bahwa responden berasal dari berbagai jenis usaha, sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 1. Mayoritas responden dalam penelitian ini terlibat dalam kategori "Lainnya", yang mencakup usaha seperti fotokopi, konter pulsa, pangkas rambut, dan toko parfum, dengan total sebanyak 10 responden. Kategori ini merupakan jenis usaha terbanyak yang terlibat dalam penelitian, sementara usaha kuliner juga menempati porsi besar dengan 9 responden. Jenis usaha lain yang termasuk adalah coffee shop (2 responden), warung atau toko (6 responden), serta restoran atau rumah makan (3 responden).

Penentuan jumlah 30 responden dalam penelitian ini sejalan dengan teori sampling yang dikemukakan oleh Roscoe (1975) yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimal untuk penelitian adalah 30 responden. Jumlah ini juga memenuhi asumsi distribusi normal berdasarkan teorema limit pusat (central limit theorem), yang menyatakan bahwa sampel dengan ukuran minimal 30 dapat dianggap memiliki distribusi yang mendekati normal. Keberagaman jenis usaha yang tercakup dalam sampel penelitian, mulai dari usaha kuliner (30%), warung atau toko (20%), coffee shop (6.7%), restoran (10%), hingga berbagai jenis usaha lainnya (33.3%), menunjukkan bahwa sampel telah mencakup representasi yang baik dari populasi pelaku usaha pengguna DANA. Distribusi responden yang mencakup berbagai sektor usaha ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang penggunaan aplikasi DANA di berbagai konteks.

Tabel 1. Karakteristik Jenis Usaha Responden

Jenis Usaha	Jumlah Responden
Coffee Shop	2
Kuliner	9
Warung/Toko	6
Ampera/Restoran/Rumah Makan	3

Lainnya (Fotocopy, Konter Pulsa, Pangkas Rambut, Toko Parfum)	10
---	----

Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa responden dari kategori usaha "Lainnya" merupakan kelompok terbesar dalam penelitian ini, diikuti oleh usaha kuliner. Hal ini menunjukkan adanya keragaman dalam jenis usaha yang menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi harian mereka.

Karakteristik berikutnya yang diidentifikasi adalah tujuan penggunaan aplikasi DANA oleh responden. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan pembayaran, dengan total sebanyak 28 responden yang menyatakan bahwa mereka memanfaatkan fitur pembayaran pada aplikasi ini. Selain itu, 17 responden menggunakan aplikasi DANA untuk transfer atau tarik tunai, sementara 16 responden memanfaatkan fitur QRIS. Kegunaan lain yang disebutkan oleh responden meliputi pembelian pulsa atau token listrik (10 responden), promosi dan diskon (2 responden), serta top-up voucher game (1 responden). Data ini ditampilkan dalam Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Penggunaan	Jumlah Responden
QRIS	16
Pembayaran	28
Transfer/Tarik Tunai	17
Promosi dan Diskon	2
Pembelian Pulsa/Token Listrik/Paket Internet	10
Top-up Voucher Game	1

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi pembayaran, diikuti oleh transfer dan tarik tunai, serta penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA digunakan secara luas oleh UMKM sebagai platform transaksi keuangan yang multifungsi.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur seberapa tepat instrumen penelitian ini dalam mengukur objek yang diinginkan. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan pada variabel CSI (Customer Satisfaction Index) dan e-Servqual (Electronic Service Quality) dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r hitung) setiap item yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,361 dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini relevan dan akurat dalam mengukur kepuasan pengguna serta kualitas layanan aplikasi DANA.

Tabel 3 di bawah ini menunjukkan nilai koefisien korelasi untuk setiap pernyataan yang diuji. Berdasarkan data tersebut, semua butir pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel.

Tabel 3. Statistik Uji Validitas Data Responden

Kode	Nilai Korelasi	R-Tabel	Keterangan
KP1	0,722	0,361	Valid

KP2	0,818	0,361	Valid
KP3	0,587	0,361	Valid
KP4	0,587	0,361	Valid
KP5	0,759	0,361	Valid
KE1	0,747	0,361	Valid
KE2	0,661	0,361	Valid
KE3	0,672	0,361	Valid
KE4	0,506	0,361	Valid
KE5	0,702	0,361	Valid
E1	0,793	0,361	Valid
E2	0,862	0,361	Valid
R1	0,862	0,361	Valid
R2	0,870	0,361	Valid
F1	0,770	0,361	Valid
F2	0,759	0,361	Valid
P1	0,860	0,361	Valid
P2	0,898	0,361	Valid
RS1	0,820	0,361	Valid
RS2	0,837	0,361	Valid
C1	0,826	0,361	Valid
C2	0,661	0,361	Valid
CO1	0,759	0,361	Valid
CO2	0,821	0,361	Valid

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner yang terkait dengan kepuasan pengguna dan kualitas layanan aplikasi DANA dapat dianggap valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu menghasilkan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang kali. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach Alpha. Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach Alpha yang diperoleh adalah 0,967, yang jauh lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner memiliki reliabilitas yang sangat baik dan dapat diandalkan sebagai alat pengukur.

Tabel 4. Reliability Statistic

Statistik	Nilai Cronbach Alpha	R-Tabel	Keterangan
Uji Reliabilitas	0,967	0,361	Reliabel

Dengan nilai Cronbach Alpha yang melebihi ambang batas minimum yang dapat diterima (0,6), hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan ukuran yang konstan dan dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pengguna serta kualitas layanan aplikasi DANA.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa langkah untuk menghitung nilai CSI. Pertama, nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. MIS mewakili tingkat pentingnya aspek tertentu menurut pengguna, sementara MSS mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek tersebut. Data untuk MIS dan MSS dari berbagai pernyataan dapat dilihat dalam Tabel 5.

Setelah memperoleh nilai MIS dan MSS, langkah berikutnya adalah menghitung Weighting Factor (WF) untuk setiap pernyataan. Nilai WF diperoleh dengan membagi total nilai MIS dengan nilai MIS pernyataan pertama (KP1), kemudian dikalikan 100. Selanjutnya, nilai Weighting Score (WS) dihitung dengan mengalikan WF dengan nilai MSS. Hasil dari WS kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total nilai WS (WT), yaitu sebesar 361,06. Terakhir, nilai CSI dihitung menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{361,06}{5} \times 100\% = 72,21\%$$

Berdasarkan perhitungan, nilai CSI yang diperoleh adalah 72,21%, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi DANA. Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam berbagai aspek layanan.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Kode	MIS	Kode	MSS	WF	WS
KP1	4,17	KE1	3,87	9,12	35,25
KP2	4,23	KE2	3,67	9,26	33,97
KP3	4,33	KE3	3,70	9,48	35,08
KP4	4,40	KE4	3,63	9,63	34,98
KP5	4,37	KE5	4,00	9,56	38,22
E1	3,57	E2	3,53	7,80	27,58
R1	3,37	R2	3,43	7,37	25,29
F1	3,70	F2	3,73	8,10	30,23
P1	3,50	P2	3,50	7,66	26,81
RS1	3,30	RS2	3,37	7,22	24,31
C1	3,47	C2	3,30	7,59	25,03
CO1	3,30	CO2	3,37	7,22	24,31
Total	45,70				361,06
CSI					72,21%
Kategori					Puas

Dari hasil di atas, dapat dilihat bahwa seluruh nilai MIS dan MSS telah dihitung dengan baik, sehingga menghasilkan nilai CSI yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun ada

ruang untuk peningkatan, aplikasi sudah memberikan layanan yang sesuai dengan harapan sebagian besar pengguna.

E-Service Quality

Selain CSI, e-Service Quality (e-Servqual) juga dihitung untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang diterima pengguna. Dimensi yang dianalisis dalam e-Servqual mencakup kepuasan terkait dengan aspek-aspek layanan yang diberikan aplikasi DANA. Hasil dari perhitungan e-Servqual ditampilkan dalam Tabel 12. Dalam tabel tersebut, harapan (Expectation, E) dan persepsi (Perception, P) pengguna dicatat. Selisih antara harapan dan persepsi dikenal sebagai GAP, dan nilai ini digunakan untuk menghitung kualitas layanan (Q) dengan rumus berikut:

$$Q = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dimensi dengan GAP terendah adalah dimensi *Responsiveness* (RS) dengan nilai kualitas layanan sebesar -0,01. Di sisi lain, dimensi dengan GAP tertinggi adalah *Reliability* (KP4) dengan nilai kualitas layanan sebesar 0,11. Rata-rata kualitas layanan untuk semua dimensi adalah 0,03, yang berarti layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA umumnya mendekati harapan pengguna.

Berdasarkan perhitungan, dimensi *Responsiveness* memiliki nilai kualitas layanan negatif (-0,01), yang berarti persepsi pengguna terhadap kecepatan tanggapan layanan aplikasi DANA sedikit lebih rendah daripada harapan mereka. Sebaliknya, dimensi *Reliability* memiliki GAP positif terbesar (0,11), yang menunjukkan bahwa aplikasi DANA dapat diandalkan dalam memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam hal keakuratan dan keandalan layanan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata gap antara harapan dan persepsi adalah -0,22, menunjukkan bahwa aplikasi DANA secara umum mampu memberikan layanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun ada perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna pada beberapa dimensi, secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi DANA berada pada level yang memuaskan bagi pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA, didapatkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 72,21%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Nilai ini masuk ke dalam kategori "puas", yang berarti bahwa layanan yang disediakan oleh aplikasi DANA secara umum telah berhasil memenuhi harapan pengguna. Dalam dunia bisnis digital dan fintech, kepuasan pengguna merupakan elemen kunci yang dapat menentukan keberhasilan sebuah aplikasi. Sebagaimana dinyatakan oleh Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya. Dalam konteks ini, aplikasi DANA mampu memberikan layanan yang mendekati atau bahkan melampaui harapan penggunanya.

Lebih jauh, analisis CSI menunjukkan bahwa pengguna aplikasi DANA paling puas dengan beberapa aspek, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan kelancaran transaksi. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan manfaat yang dirasakan (perceived

usefulness) adalah dua faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Pengguna yang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi lebih cenderung untuk merasa puas dan terus menggunakan layanan tersebut. Aplikasi DANA yang menonjolkan fitur-fitur mudah digunakan, seperti pembayaran dengan QRIS dan kemudahan dalam melakukan transfer, memenuhi aspek tersebut, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, penggunaan CSI sebagai metode pengukuran kepuasan pelanggan sudah sangat umum digunakan dalam penelitian terkait kualitas layanan dan kepuasan pengguna. CSI memberikan pandangan yang komprehensif mengenai aspek mana saja yang paling dihargai oleh pengguna dan sejauh mana aplikasi atau layanan mampu memenuhi harapan tersebut. Nilai CSI sebesar 72,21% menunjukkan bahwa meskipun secara umum aplikasi DANA telah memuaskan pengguna, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam beberapa area layanan.

Hasil e-Servqual juga memberikan wawasan mendalam mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA. e-Servqual mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis e-Servqual, didapati bahwa dimensi layanan dengan GAP (selisih antara harapan dan persepsi) terendah adalah pada dimensi Responsiveness, yang mencerminkan kecepatan dan kemampuan aplikasi dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna. Responsiveness merupakan salah satu faktor penting dalam mengukur kualitas layanan elektronik, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), di mana kemampuan perusahaan atau aplikasi untuk merespons dengan cepat akan sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Nilai negatif pada dimensi ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA masih perlu meningkatkan kecepatan respons, terutama dalam menangani masalah pengguna atau pertanyaan yang muncul.

Hasil analisis juga menunjukkan korelasi yang kuat dengan prinsip-prinsip Technology Acceptance Model (TAM), dimana kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama kepuasan pengguna. Tingginya tingkat kepuasan dalam aspek ini mengindikasikan bahwa DANA telah berhasil mengimplementasikan antarmuka pengguna yang intuitif dan proses transaksi yang streamlined, sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam era digital yang menuntut efisiensi dan kemudahan akses.

Dalam perspektif kompetisi industri fintech, nilai CSI 72,21% dapat diinterpretasikan sebagai posisi yang cukup kompetitif namun masih memerlukan inovasi berkelanjutan. Mengingat dinamika pasar yang sangat cepat berubah dan tingginya ekspektasi pengguna terhadap layanan digital, DANA perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan layanan, terutama dalam aspek responsiveness yang masih menunjukkan gap negatif. Strategi peningkatan layanan dapat difokuskan pada optimalisasi waktu respon sistem, peningkatan kapasitas server, dan pengembangan sistem penanganan keluhan yang lebih efisien.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Deng et al. (2010), kualitas layanan yang rendah pada aspek responsiveness dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna, bahkan jika aspek-aspek lain dari layanan cukup memuaskan. Dalam kasus aplikasi DANA, pengguna mungkin merasakan sedikit ketidakpuasan karena kecepatan tanggapan layanan pelanggan atau durasi pemrosesan transaksi yang kadang-kadang tidak secepat yang diharapkan. Oleh karena itu, peningkatan dalam dimensi

responsiveness ini sangat penting untuk menjaga atau bahkan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Sebaliknya, dimensi *Reliability* dalam e-Servqual mendapatkan nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa aplikasi DANA dianggap andal dalam menjalankan fungsinya, seperti akurasi transaksi, keamanan, dan keandalan aplikasi dalam melakukan berbagai layanan keuangan. Reliabilitas layanan sangat penting dalam industri keuangan dan fintech karena kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sangat bergantung pada seberapa konsisten layanan tersebut dapat diandalkan. Parasuraman et al. (1988) juga menekankan bahwa reliabilitas adalah salah satu dari lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan, dan ketika layanan dapat diandalkan, pengguna akan lebih cenderung merasa puas dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Dalam konteks ini, aplikasi DANA berhasil menciptakan persepsi yang positif terkait keandalan layanannya.

Kesenjangan antara harapan dan persepsi pada dimensi-dimensi lain seperti *Fulfillment* (pemenuhan), *Privacy* (privasi), dan *Compensation* (kompensasi) cenderung kecil, yang berarti aplikasi DANA juga cukup baik dalam memenuhi ekspektasi pengguna pada area-area tersebut. Pengguna merasa bahwa aplikasi mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan janji yang diberikan, serta menjaga privasi mereka dengan baik. Privasi merupakan aspek yang sangat sensitif dalam layanan keuangan digital, dan keberhasilan aplikasi DANA dalam menjaga privasi pengguna menjadi salah satu alasan tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan pengguna, ada beberapa rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Pertama, peningkatan dalam dimensi *responsiveness* dapat dilakukan dengan mempercepat proses respons, baik melalui dukungan layanan pelanggan yang lebih tanggap maupun melalui otomatisasi sistem yang dapat menangani masalah pengguna secara real-time. Kedua, memperkuat fitur keamanan dan transparansi layanan agar pengguna merasa semakin nyaman dan percaya dalam menggunakan aplikasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gummerus et al. (2004), keamanan layanan digital adalah salah satu faktor yang sangat memengaruhi loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi fintech.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan pengguna dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,21%, yang masuk dalam kategori "puas". Hasil analisis e-Servqual juga menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* menjadi yang tertinggi, mencerminkan keandalan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan keamanan pengguna. Namun, terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki pada dimensi *Responsiveness*, yang mencerminkan perlunya peningkatan kecepatan dalam merespons permintaan pengguna. Meskipun rata-rata nilai kualitas layanan menunjukkan angka yang positif, aplikasi DANA masih memiliki ruang untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dalam hal kecepatan dan respons tanggapannya. Dengan memperbaiki aspek ini, aplikasi DANA berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut dan mempertahankan posisinya di tengah persaingan layanan keuangan digital yang semakin kompetitif.

E. Referensi

1. Aguswidya, R. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi E-. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 11(2).
2. Angelina, A., Yunika, D., & Lestarini, D. (2023). Analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan Customer Satisfication Index menggunakan metode E-Service Quality (Studi kasus: Pengguna aplikasi Pegipegi). *Journal of Science and Technology Innovation*, 11(2). <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
3. Aritonang, S., Prabowo, D. A., Ramdani, C., & Purwokerto Kidul, Central Java. (2023). User satisfaction analysis of DANA application using end user computing. *Journal of Digital and Information Technology*, 7(1), 74–87.
4. Amri, A. D., & Nadziroh, H. I. (2024). Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6, 5216–5234. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.1081>
5. Azindhani, Z. (2021). Penggunaan aplikasi DANA sebagai media dompet digital dan transaksi di Indonesia. *Journal of Digital Transactions*.
6. Bhirawa, W. T. (2020). Proses pengolahan data dari model persamaan regresi dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). *Statistika*, 71–83. <http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>
7. Budhi, I. G. K. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index terhadap pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1), 25–37. <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
8. Cheng, Y. M. (2020). Students' satisfaction and continuance intention of the cloud-based e-learning system: Roles of interactivity and course quality factors. *Education and Training*, 62(9), 1037–1059. <https://doi.org/10.1108/ET-10-2019-0245>
9. Darwi, E. (2019). Analisis kepuasan pengguna e-learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode EUCS. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(1), 1–7.
10. Disnanda, U. J., & Cahyonugroho, O. H. (2023). Analisis hubungan jumlah beban pencemar terhadap kualitas air permukaan menggunakan perangkat lunak SPSS 23. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(6), 1088–1098. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i6.2831>
11. Dreheeb, A. E., Basir, N., & Fabil, N. (2016). Impact of system quality on users' satisfaction in continuation of the use of e-learning system. *International Journal of E-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 6(1), 13–20. <https://doi.org/10.17706/ijeeee.2016.6.1.13-20>
12. Ghifari. (2021). E-Service Quality dan customer satisfaction sebagai pembentuk customer loyalty: Studi pada pelanggan Garuda Indonesia Online Service. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(35), 1–16.
13. Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan aplikasi XYZ untuk meningkatkan kepuasan mitra dengan metode Servqual, IPA, dan CSI. *Jurnal Teknik Industri*, 6(2), 197–209.

14. Hidayati, D. A., Sari, R. P., & Rusi, I. (2023). Analisis kualitas layanan elektronik untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan dimensi E-Servqual (Studi kasus: Pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 131–141.
15. Mambu, J. Y., Mea, L., Sumanto, E., & Lompoliu, E. (2022). Analisis kualitas aplikasi DANA terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 144–151.
16. Laluhan, V. V., & Rahardja, Y. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan e-wallet DANA menggunakan metode PIECES. *Journal of Information Technology Ampera*, 4(3), 207–221.
17. Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. L. P. N. S. P. (2023). Analisis kualitas pelayanan elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 86–94. <https://www.zubludiving.com/>
18. Mahmudah, S., Kristanti, S., & Gustiani, H. (2022). Analisis service quality terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA) pada aplikasi mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 6(2).
19. Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar Es Salaam, Tanzania. *Experimental Techniques*, 34(4), 36–39. <https://doi.org/10.1111/j.1747-1567.2009.00538.x>
20. Prabowo, B. (2023). Keputusan penggunaan aplikasi e-wallet DANA (Studi pada mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4, 3733–3741.
21. Pratiwi, C. M., Purba, P. Y., Han's, J., & Tanadi, S. (2021). Price analysis, marketing communication, and brand on customer loyalty. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3), 297. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i3.36708>
22. Prayoga, N., & Nesya, S. A. (2023). Analisis kepuasan menggunakan aplikasi DANA. *Jurnal Kajian Ilmiah Teknologi Informasi dan Komputer*, 1(2), 42–47.
23. Rahmat, T., & Resmiati, E. N. (2021). Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI): Mengukur tingkat usability e-learning pada pembelajaran daring masa adaptasi kebiasaan baru (AKB) pandemi COVID-19 di Universitas Al-Ghifari. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(5), 1904–1916.
24. Ramadan, C. S., & Yul, E. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap customer satisfaction dalam bertransaksi menggunakan layanan mobile payment DANA (Studi kasus: Seluruh pengguna DANA di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1), 193–209.