

ANALISA KEPUASAN LAYANAN PAYTREN BAGI PEBISNIS DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Muhammad Aldi Farhan¹, Fatmasari²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: maldifarhan2997@gmail.com¹, fatmasari@binadarma.ac.id²

ABSTRACTS

Paytren is one business platform that provides several important features to access payments online. The need is quite high in meeting daily needs causing Paytren to be the choice in answering solutions to problems of customers who want quick access to pay routine bills, purchase electronic pulses and travel tickets. By using mobile phones for tools to support this business, of course demand is increasing for prospective new business people and those who already run their businesses. With a high level of need, the service inside has changed, considering the instability of the application when used in business, changes in how to replenish balances, and applications experiencing errors that make payment access so hampered, so that Paytren customers must wait until the specified time. This results in poor Paytren services and business people being targeted by customers who complain. In the Servqual method it can be assumed that service satisfaction has an influence on the trust and loyalty of the users of the Paytren application. The purpose of this research is to find out the effect of the Servqual method on the satisfaction of Paytren services for business people.

Keywords: Business Platform, Service Satisfaction, Servqual Method.

ABSTRAK

Paytren merupakan salah satu platform bisnis yang menyediakan beberapa fitur penting untuk akses pembayaran dalam jaringan. Keperluan yang cukup tinggi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menyebabkan Paytren menjadi pilihan dalam menjawab solusi masalah customer yang menginginkan akses cepat dalam melakukan pembayaran tagihan rutin, pembelian pulsa elektronik dan tiket perjalanan. Dengan memanfaatkan handphone untuk alat dalam menunjang bisnis ini, tentunya permintaan semakin meningkat bagi calon pebisnis baru maupun yang sudah menjalankan bisnisnya. Dengan tingkat kebutuhan yang tinggi membuat layanan didalamnya mengalami perubahan, mengingat tidak stabilnya aplikasi sewaktu digunakan dalam berbisnis, perubahan cara pengisian saldo, dan aplikasi mengalami error yang membuat akses pembayaran jadi terhambat, sehingga customer Paytren harus menunggu sampai waktu yang ditentukan. Hal ini berakibat layanan Paytren jadi kurang baik dan pebisnis menjadi sasaran customer yang complain. Dalam metode servqual dapat diasumsikan bahwa kepuasan layanan berpengaruh dalam kepercayaan dan kesetiaan si pengguna aplikasi Paytren tersebut. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah bagaimana mengetahui pengaruh metode servqual terhadap kepuasan layanan Paytren bagi pebisnis.

Kata-kata kunci: Platform bisnis, Kepuasan Layanan, Metode Servqual.

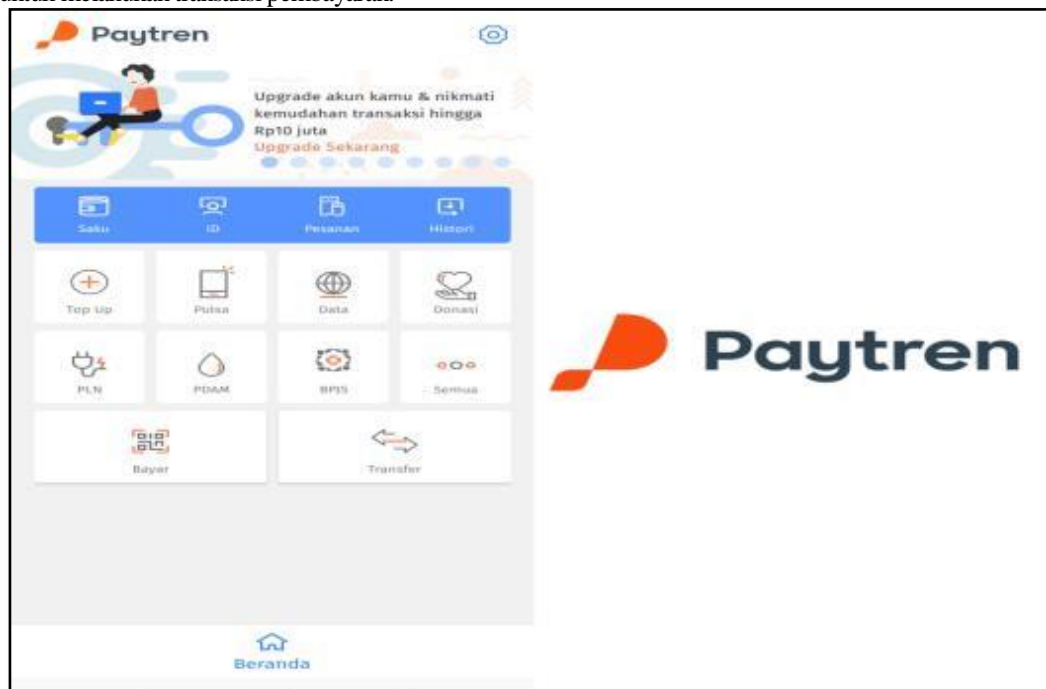
1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi tentunya kita membutuhkan kecepatan untuk mengakses informasi, termasuk dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seperti, makan, berbelanja, bahkan melakukan transaksi pembayaran sesuatu. Sistem pembayaran online telah memperoleh popularitas karena vendor dan kreditor menyadari semakin pentingnya sebagai dasar untuk meningkatkan infrastruktur informasi mereka dan untuk mencapai efisiensi operasi "paperless" [1]. Semakin berkembangnya teknologi, tentunya akses apapun menggunakan handphone atau smartphone sudah menjadi suatu hal yang lumrah, dan kebutuhan pun semakin bertambah, hal ini yang dilihat sebagai peluang bisnis yang besar dan menguntungkan untuk

skala mahasiswa, dosen, guru, maupun pekerjaan sekelas bos sekalipun. Salah satu wadah dalam berbisnis di era sekarang adalah aplikasi pembayaran online [2].

Service quality merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [3]. Untuk mengetahui kualitas layanan perlu dilakukan analisis. Salah satu metode yang populer adalah metode ServQual. SERVQUAL menyediakan teknologi untuk mengukur dan mengelola kualitas layanan (SQ) [4]. Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Kualitas pelayanan [5] menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan.

Salah satu contoh teknologi mobile adalah smartphone Android. Hampir semua aplikasi yang tersedia diakses melalui media internet (secara online). Salah satu aplikasi layanan pembayaran secara online di Indonesia adalah PayTrend. Paytren merupakan produk aplikasi (software) yang digunakan untuk memudahkan transaksi dengan perangkat mobile (handphone atau tablet). Paytren merupakan sebuah platform yang digunakan untuk pembayaran dalam jaringan, seperti tagihan rutin, pembelian pulsa elektronik, dan tiket perjalanan. Dengan menggunakan Paytren, berbagai aktivitas transaksi dapat dilakukan dengan mudah melalui ponsel. Beberapa fitur di dalamnya sebagian merupakan hal yang dibutuhkan oleh kita untuk mempermudah beberapa akses yang mungkin tidak bisa kita lakukan ke lokasi pembayarannya langsung, tentunya hal ini sangat berguna bagi pebisnis Paytren maupun customer Paytren tersebut. Kebutuhan inilah yang membuat teknologi mobile semakin berkembang. Kelebihan lainnya yang ditawarkan oleh PayTren adalah dapat memberikan manfaat dan keuntungan lebih dari sekedar aplikasi untuk melakukan transaksi pembayaran.



Gambar 1. Interface PayTrend

Selain itu hal yang dapat diukur dari pemanfaatan aplikasi Paytren adalah tingkat kepuasan layanan, hal ini sangat penting karena berhubungan dengan tujuan yang akan dicapai yaitu mengetahui seberapa puas pengguna dengan layanan yang ada dalam aplikasi Paytren.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara akurat karakteristik individu, situasi atau kelompok tertentu [6] dan menjelaskan, populasi dan sampel serta berbagai kondisi dan situasi, atau berbagai situasi lainnya yang timbul dimasyarakat yang akan menjadi sebagai objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan keterangan mengenai respon pengguna pada aplikasi Paytren.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kuisisioner. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dirasakannya, 2) Studi Pustaka. Hasil penelitian juga akan semakin valid apabila didukung dengan foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Studi pustaka mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti buku ataupun internet yang berkaitan.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi Dalam penelitian ini adalah pebisnis paytren atau pengikut mitra paytren yang aktif dalam aplikasi paytren. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih akurat dengan asumsi bahwa mereka yang telah memenuhi syarat tersebut adalah orang yang benar-benar sudah memahami dan merasakan kualitas aplikasi paytren tersebut. Jumlah populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah 100 mitra paytren.

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti, yaitu dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri.

2.4 Metode ServQual

Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dalam organisasi layanan dan ritel [7] ditinjau dari 5 (lima) dimensi, yaitu: 1) Tangible, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, dan 5) Empathy [8].

Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggimateri komunikasi.

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.”

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.”

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, akan membahas mengenai hasil dari analisis 25 atribut pelayanan aplikasi dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan kualitas layanan aplikasi melalui 25 atribut pelayanan yang dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini, melalui hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25. Pengolahan data terdiri dari Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas. Penelitian dikatakan baik dan layak apabila instrumen memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan analisis berdasarkan metode Servqual.

3.1 Profil Responden

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner online berupa google form kepada responden yaitu mitra Paytren Palembang. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu: Nama Responden, Jenis Kelamin, Pekerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 45% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55% responden. Menurut peneliti hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi paytren berdasarkan persepsi mitra paytren didominasi oleh perempuan.

Berdasarkan pekerjaan, hasil penelitian menunjukkan: 1) terdapat 46,3% responden merupakan mahasiswa, 2) sebanyak 6,3% merupakan pegawai negeri, 3) ssebanyak 22,5% merupakan pegawai swasta, dan 4) sebanyak 25% responden memilih lainnya.

3.2 Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian merupakan bagian dari pengukuran yang dilanjutkan dengan penilaian, adapun pengujian dalam analisi ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu Uji Validitas dan Reabilitas.

Validitas dan reliabilitas skor pada instrumen mengarah pada interpretasi data yang bermakna [9]. Uji validitas merupakan langkah pertama dalam tahap pengujian pada isi (content) dari suatu kuisisioner, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan kuisisioner yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid dengan menggunakan rumus $r_{tabel} df = n - 2$. Dimana dalam penelitian ini terdapat 80 responden , jadi $df=80-2=78$, dengan tingkat kesignifikan 0,1 maka didapat r_{tabel} 0,185. Jika nilai pearson correlation $>$ nilai pembanding berupa r_{tabel} maka item tersebut valid dan berlaku sebaliknya. Hasil pengujian pada penelitian menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Uji Reliabilitas dengan menggunakan Alpha (Cronbach's), dimana uji signifikan pada taraf $\alpha = 0,01$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari r_{tabel} (0,1671) dan nilai cronbach alpha $>$ 0,6. Hasil pengujian pada penelitian menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

3.3 Pengolahan Data ServQual

Aalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan *Gap Analysis* [10]. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan actual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.

Tabel 1. Analisis Variabel ServQual

No	Variabel	Rata-rata Diterima	Rata-rata Harapan	Rata-rata Gap	Rata-rata Kepuasan
1	Tangible	22,35	21,15	-1,2	0,99
2	Reliability	21,91	20,19	-1,72	0,92
3	Responsiveness	22,16	21,05	-1,11	0,94
4	Assurance	22,35	21,05	-1,3	0,92
5	Empathy	22,05	21,53	0,52	0,97

Secara harfiah “gap” mengidentifikasi adanya suatu perbedaan (disparity) antara satu hal dengan hal lainnya. Gap analysis sering digunakan dibidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (quality of service).

Rata-rata hasil dari kepuasan pengguna menunjukkan bahwa variable berwujud (tangibles) yaitu 0,99, keandalan (reliability) 0,92, daya tanggap (responsiveness) 0,94, jaminan (assurance) 0,92, empati (emphaty) 0,97. Yang artinya jika dideskripsikan pengguna Paytren cukup puas dengan layanan yang diberikan namun butuh perbaikan lagi secara berkala agar pengguna puas dalam menggunakan aplikasinya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitan dan pembahasan , dapat di simpulkan bahwa analisa kepuasan layanan paytren bagi pebisnis dengan menggunakan metode *servqual* terdapat beberapa hal diantaranya sebagai berikut: 1) Berdasarkan hasil dari uji validitas yang dihasilkan dari Aplikasi Paytren terhadap kepuasan layanan bagi pebisnis yaitu valid, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, 2) Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas output yang ada, pengolahan data menggunakan SPSS 25, nilai Cronbach’s Alpha pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* menunjukkan $> 0,6$, maka semua pertanyaan penelitian ini dinyatakan reliabilitas, 3) Berdasarkan hasil dari pengolahan data perdimensi dari *servqual* bahwa antara variable (X) kenyataan, (Y) harapan dan Gap atau selisih antara keduanya, masing-masing berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna melihat dari rata-rata kualitas hasilnya ($Q \geq 1$), dan 4) Berdasarkan hasil dari analisis variable *servqual*, rata-rata yang diterima menunjukkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) memiliki hasil terendah yaitu 0,92 rata-rata yang tertinggi dimiliki oleh diemensi Berwujud (*Tangible*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. He, “Decision Factors for the Adoption of an Online Payment System by Customers,” IGI-Global, 2009.
- [2] L. A. Abdillah, “An Overview of Indonesian Fintech Application,” *1st Int. Conf. Commun. Inf. Technol. Youth Study*, pp. 8–16, 2019.
- [3] W. P. Haryati, L. A. Abdillah, and Fatmasari, “Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode ServQual,” in *Seminar Hasil Penelitian Sistem Informasi dan Teknik Informatika ke-2 (SHaP-SITI2016)*, 2016, pp. 1–6.
- [4] F. Buttle, “SERVQUAL: review, critique, research agenda,” *Eur. J. Mark.*, vol. 30, no. 1, pp. 8–32, 1996.
- [5] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [6] C. R. Kothari, *Research Methodology: Methods and Techniques*, 2nd ed. New Delhi, India: New Age International (P) Ltd., Publishers, 2004.

- [7] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, 1988.
- [8] C. Wulandari, L. Y. Syah, and L. A. Abdillah, "Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek)," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi ke-8 (SEMNASITIK2016)*, 2016, pp. 7–12.
- [9] J. W. Creswell, *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 4th ed. California, USA: SAGE Publications, Inc., 2014.
- [10] W. Boulding, A. Kalra, Richard Staelin, and V. A. Zeithaml, "A dynamic process model of service quality: From expectation.," *J. Mark. Res.*, vol. 30, no. 1, pp. 7–27, 1993.