

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini menjadi salah satu hal yang dapat membantu beberapa aktivitas sehari-hari. Salah satunya adalah penggunaan uang elektronik atau *e-money* untuk mempermudah transaksi pembayaran secara non tunai. Go-Pay, E-Money Mandiri, Tcash dan Flazz BCA merupakan *e-money* dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, metode pembayaran menggunakan *e-money* belum digunakan untuk seluruh aktivitas transaksi secara digital. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang *feedback* pengguna *e-money* agar dapat meningkatkan kualitas layanan *e-money* di seluruh aktivitas transaksi melalui komentar pelanggan yang ditulis di media sosial.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan memanfaatkan data dari media sosial twitter sebagai sumber data yang bersifat *open source*. Data tersebut nantinya akan diolah menggunakan metode *Text Network Analysis* untuk menghitung dan memvisualisasikan persepsi pengguna media sosial twitter mengenai *e-money*. Sehingga dapat menghasilkan sebuah *insight* yang bermanfaat bagi perusahaan *e-money* untuk mengetahui persepsi kualitas layanan berdasarkan dimensi E-SERVQUAL.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa persepsi dominan *e-money* adalah saldo, kartu, pembayaran, topup, promo, pembelian, penjualan, cashback, pengecekan, bank dan atm. Penelitian juga memperlihatkan bahwa dari keempat dimensi kualitas layanan yaitu dimensi *efficiency*, dimensi *fulfillment*, dimensi *privacy* dari keempat perusahaan dinilai sudah baik. Sedangkan untuk dimensi *system availability*, Tcash dan Flazz BCA mendapatkan persepsi kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, dapat dijadikan sebuah evaluasi untuk perusahaan *e-money* dalam meningkatkan kualitas layanan pada dimensi yang sudah baik dan memperbaiki kualitas layanan pada dimensi yang masih kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat juga berdasarkan persepsi dominan yang ada sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : E-Money, Persepsi, Kualitas Layanan, Big Data, Text Network Analysis.