

Analisis *E-Service Quality* Menggunakan *Importance Performance Analysis* Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital

Athalia Herlyana Putri¹, Tri Indra Wijaksana²

¹ Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, athaliaputrih@student.telkomuniversity.ac.id

² Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, triindrawijaksana@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Perkembangan dalam dunia teknologi informasi tak bisa lagi diremehkan pada saat ini dan sangat dibutuhkan oleh beberapa perusahaan termasuk perusahaan lembaga keuangan BUMN baik bank dan non-bank. Hal ini digunakan oleh perusahaan gadai BUMN yang melayani jasa investasi dengan logam mulia atau emas yaitu PT Pegadaian (Persero). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas aplikasi yang diluncurkan oleh perusahaan Pegadaian yaitu Pegadaian Digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan menggunakan teknik sampel rumus Bernoulli. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini disebarkan kepada 109 responden namun yang diambil sebagai penelitian sebanyak 106 responden. Analisis aplikasi investasi emas Pegadaian Digital menunjukkan bahwa aplikasi Digital Pegadaian mendapat skor kinerja (performance) adalah 80% dalam kategori Baik, sedangkan skor harapan (Importance) adalah 81%. Masih ada gap, nilai gap (-0,02), indeks kesesuaian 99,56%, dan harus ditingkatkan untuk memenuhi harapan ideal pengguna.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Investasi Emas, Bernoulli

Abstract

Developments in the world of information technology can no longer be underestimated at this time and are urgently needed by several companies, including state-owned financial institutions, both banks and non-banks. It is used by state-owned pawnshops that serve investment services with precious metals or gold, namely PT Pegadaian (Persero). The purpose of this study is to determine the quality of the application launched by the Pegadaian company, namely Pegadaian Digital. The method used in this study uses the Importance Performance Analysis (IPA) method and uses the Bernoulli formula sampling technique. The measuring instrument used in this study was distributed to 109 respondents, but 106 respondents were taken as research. Analysis of the Digital Pegadaian gold investment application shows that the Digital Pegadaian application has a performance score of 80% in the good category, while the Importance score is 81%. So there is still a gap, the value of the gap (-0.02), the suitability index is 99.56%, and it must be increased to meet the user's ideal expectations.

Keywords: : E-Service Quality, Importance Performance Analysis, Gold Investment, Bernoulli

I. PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan teknologi pada saat ini mulai banyak organisasi pemerintahan dan bisnis menggunakan *website* untuk mengirimkan berbagai jenis laporan seperti laporan keuangan, masalah yang sedang terjadi di organisasi, dan sebagainya. Terkait demikian, pemanfaatan teknologi informasi pada suatu organisasi sangat diperlukan, praktik teknologi informasi pada organisasi bisnis (perusahaan) tidak sedikit pembangunan atau pengembangan sistem informasi mengalami kegagalan, hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan arah tujuan serta kebutuhan akademis (Beki, 2017).

Lembaga keuangan Indonesia sebelum tahun 1980-an, lembaga keuangan masih beroperasi dengan pembukuan dengan tanda tangan dan materai untuk melakukan transaksi setoran dan/atau menghabiskan waktu sekitar 15 menit di depan kasir. Kemudian antara tahun 1980-an dan 1990-an, komputer mulai digunakan untuk membantu lembaga keuangan (baik bank maupun non-bank), dan sistem informasi ikut bermain, memungkinkan layanan meningkat lebih cepat, membutuhkan waktu sekitar 5 menit untuk menyelesaikan dokumen pelanggan. Upgrade sistem informasi manajemen lembaga keuangan (bank dan non bank) untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan transaksi online di cabang. Dibuatnya *website* dan aplikasi perusahaan bertujuan agar mempermudah kerja karyawan seperti mengecek kondisi keuangan, pemasaran dan pengembangan produk, memfasilitasi pertukaran informasi, kolaborasi, inovasi, dan penyampaian layanan yang lebih baik kepada konsumen dan karyawan. ICT (*Information and Communications Technology*) akan meningkatkan efisiensi manajemen perusahaan sekaligus meningkatkan produktivitas seluruh elemen perusahaan. Perusahaan cerdas dan memungkinkan perusahaan untuk terhubung secara online, seperti pertukaran data, kolaborasi, inovasi, dan aliran informasi dalam aktivitas keuangan, sumber daya manusia, produksi, penjualan, pemasaran, dan berinvestasi.

Melakukan investasi tak hanya dapat berupa uang saja, investasi emas masih dapat dilakukan hingga sekarang dan memiliki keuntungan seperti emas dapat digunakan untuk mempertahankan kekayaan karena ketika disimpan

nilai tukarnya akan tetap sama, bahkan cenderung naik bila diperlukan dengan mata uang lain (Habibah, 2017). Oleh karena itu perusahaan BUMN lembaga non bank dibidang usaha gadai yaitu PT Pegadaian (Persero) memiliki jasa pelayanan tabungan emas memiliki aplikasi pelayanan kepada nasabah yang bernama Pegadaian Digital. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi di Pegadaian seperti cicil emas, tabungan emas, gadai tabungan emas, pengajuan pembiayaan usaha online, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan fenomena pengguna aplikasi “Pegadaian Digital” maka perlu diketahui tingkat kualitas layanan elektronik atau *electronic service quality* perusahaan Pegadaian, karena kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dikembangkan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan pada Pegadaian. jaringan internet. Kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan situs web untuk memfasilitasi aktivitas belanja, pembelian, dan distribusi yang efektif dan efisien.

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) adalah layanan yang menunjukkan perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan perusahaan dan layanan aktual yang dirasakan pelanggan. Jika harapan lebih besar daripada kinerja, kinerja tidak optimal, sehingga pelanggan tidak puas dengan layanan yang diterima pelanggan. Semakin tinggi kualitas perusahaan, semakin tinggi profitabilitas, dan semakin lama perusahaan bertahan. Ada 4 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas *e-service quality* yaitu: *efficiency* (efisiensi), *fullfilment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan), dan *privacy* (privasi).

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Internet

Arif dan Sucipto (2019:1) Internet merupakan sistem komunikasi yang menghubungkan antarkomputer lain sehingga dapat berkomunikasi dan bertukar informasi. Internet menggunakan protokol standar TCP/IP (*Transmission Control Protocol / Internet Protocol*) yang berfungsi untuk menghubungkan semua jenis, tipe, dan sistem komputer yang ada di seluruh dunia agar dapat saling berkomunikasi satu sama lain. Media penghubung antarkomputer dalam internet dapat berupa media kabel, serat optik, atau gelombang mikro.

B. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Di Indonesia, penerapan mengenai manajemen sistem pelayanan masih membutuhkan perhatian khusus dalam hal peningkatan kualitas pelayanan. Berhubungan dengan besarnya tuntutan masyarakat terhadap jasa pelayanan yang baik, maka disini para penyelenggara pelayanan harus berusaha untuk memenuhi tuntutan tersebut. Usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini harus tetap mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya dan dapat dibantu oleh organisasi-organisasi yang berkepentingan. Manajemen pelayanan merupakan salah satu konsep berfikir yang dapat dipergunakan oleh para penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Handayani, 2006).

C. *E-Service Quality*

Menurut Zehir dan Narcikara (2016), ada tujuh dimensi untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Tiga dimensi utama (efisiensi, keandalan, dan pemenuhan) adalah Skala Kualitas Layanan Elektronik Inti, yang mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pengecer online. Dimensi ini juga mencakup kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan online umum ketika mereka menggunakan situs web tertentu tanpa masalah. Sedangkan 4 dimensi lainnya (Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact) merupakan Skala Pemulihan Kualitas Layanan Elektronik. Yang mengatakan, dimensi ini hanya memainkan peran penting ketika pelanggan online memiliki masalah atau memiliki banyak masalah yang ingin mereka temukan solusinya. Kesimpulannya, 4 dimensi yang sangat penting dari kualitas layanan elektronik meliputi:

1. *Efficiency* adalah ukuran seberapa mudah pelanggan mengakses suatu situs web, mencari produk dan layanan yang diinginkan, menemukan informasi tentang produk dan layanan tersebut, dan meninggalkan situs web yang relevan dengan perawatan yang minimal.
2. *Fullfilment* berkaitan dengan ketepatan layanan yang dijanjikan, ketersediaan produk atau fitur dan layanan, dan tenggat waktu pengiriman sebelum sampai ke tangan pelanggan.
3. *System Availability* adalah sejauh mana fitur-fitur dalam suatu aplikasi berfungsi dengan baik saat digunakan.
4. *Privacy* melindungi informasi dan keamanan berupa menjamin keamanan data pribadi.

Hasil interpretasi teoritis kualitas layanan elektronik di atas dapat mengarah pada kesimpulan bahwa tingkat harapan pengguna dipengaruhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan.

D. Metode IPA

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk menentukan faktor kinerja penting mana yang harus ditunjukkan oleh organisasi untuk memuaskan pengguna layanannya. Febriani Sari (2018:68) teknik ini diperkenalkan pada tahun 1977 oleh John A. Martilla dan John C. James dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula dengan *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

Importance-Performance Analysis (IPA) menurut Shia et.al (2016:120) merupakan teknik untuk mengidentifikasi atribut-atribut jasa (service) yang perlu diperbaiki (improvement) dan juga mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dikurangi prioritasnya. Metode ini juga dikenal dengan analisis kuadran, lazim diterapkan di berbagai bidang studi karena kemudahannya dan menunjukkan analisis yang menghasilkan proposal peningkatan kinerja atau kualitas. Selain itu, juga dijelaskan bahwa model IPA dua dimensi dibagi menjadi 4 kuadran dengan *importance* pada *x* - aksis dan *performance* pada *y* - aksis.

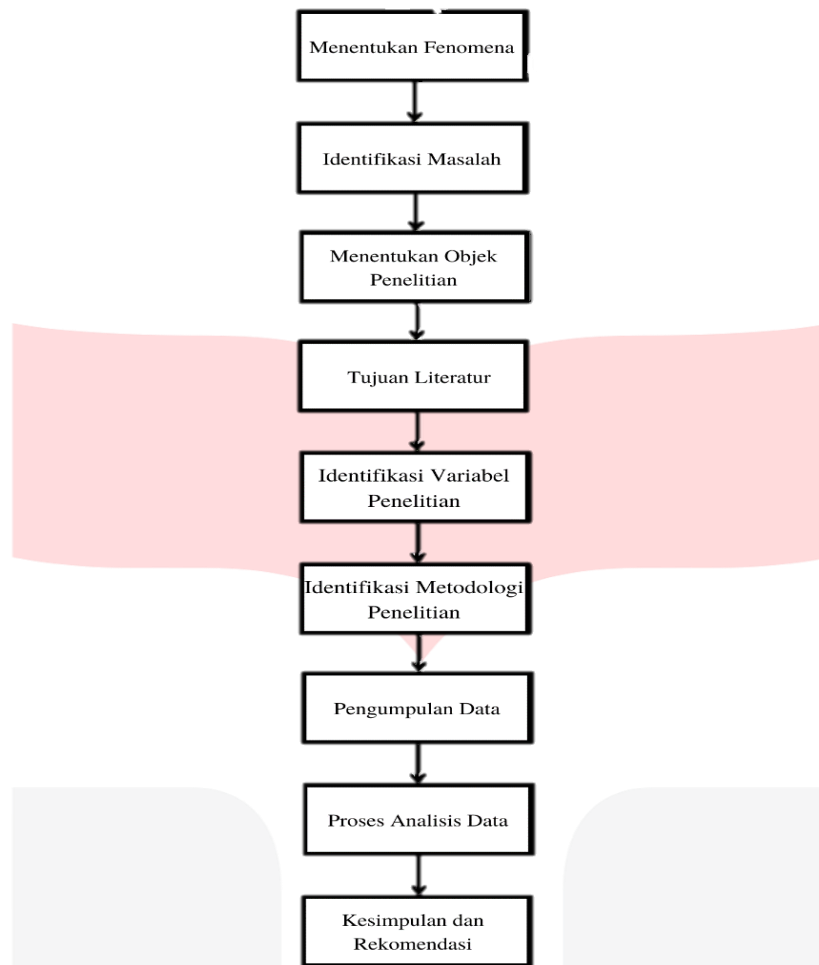
E. Analisis Kesenjangan (*gap*)

Parasuman (1985) memperkenalkan model Gap sebagai cara untuk mengkonseptualisasikan kualitas layanan dalam hal memenuhi harapan pelanggan Murphy (2004:377). Lima antarmuka layanan utama antara pelanggan dan bisnis diidentifikasi, yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan kognisi manajemen (*gap*), yaitu perbedaan antara penilaian pengguna jasa terhadap layanan dengan kognisi manajemen yang diharapkan oleh pengguna jasa. Alasan kesenjangan ini adalah kurangnya orientasi evaluasi pemasaran, pemanfaatan hasil penelitian yang tidak memadai, interaksi yang tidak memadai antara manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang tidak memadai, dan terlalu banyak lapisan manajemen.
2. Kesenjangan (*gap*) antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan norma kualitas pelayanan. Kesenjangan muncul dari kurangnya komitmen manajer terhadap kualitas layanan, persepsi ketidaklayakan, standarisasi tugas yang tidak memadai, dan kurangnya penetapan tujuan.
3. Kesenjangan (*gap*) antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan. Kesenjangan ini disebabkan oleh faktor-faktor berikut:
 - a. Ambiguitas informasi, sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas yang diharapkan oleh manajer dan masih dapat memuaskan pelanggan;
 - b. Konflik informasi, yaitu sejauh mana karyawan merasa tidak mampu memuaskan semua pihak;
 - c. Apakah karyawan cocok untuk tugas yang harus dia lakukan?
4. Kesenjangan (*gap*) antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh pernyataan perusa 5. Kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (*gap*), yaitu perbedaan yang dirasakan antara layanan yang dirasakan pelanggan dan layanan yang diharapkan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan atau bisnis akan memperoleh citra dan pengaruh yang positif. Namun kesenjangan ini dapat menimbulkan masalah bagi perusahaan jika jumlah yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Alasan disparitas ini adalah kecenderungan kurangnya komunikasi dan komitmen yang berlebihan secara horizontal. 5. Kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (*gap*), yaitu perbedaan yang dirasakan antara layanan yang dirasakan pelanggan dan layanan yang diharapkan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan atau bisnis akan memperoleh citra dan pengaruh yang positif. Namun kesenjangan ini dapat menimbulkan masalah bagi perusahaan jika jumlah yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan.
5. Kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (*gap*), yaitu perbedaan yang dirasakan antara layanan yang dirasakan pelanggan dan layanan yang diharapkan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan atau bisnis akan memperoleh citra dan pengaruh yang positif. Namun kesenjangan ini dapat menimbulkan masalah bagi perusahaan jika jumlah yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Variabel pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*) . Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan tujuan membuat deskripsi yang sistematis, faktual dan akurat tentang fenomena yang diselidiki dan memiliki fakta, sifat, dan hubungan di antara mereka. Pada Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) nantinya akan mencari perbandingan antara tingkat performa dan kepentingan. Tahapan penelitian ini digambarkan melalui *flowchart* sebagai berikut:



Gambar 1 Alur Penelitian

A. Pengumpulan Data

1. Subjek Penelitian

Data primer pada penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang merupakan responden dari pengguna aplikasi investasi emas Pegadaian Digital dengan menggunakan teknik pengambilan non-probability, kuesioner yang disebar menggunakan google form mendapatkan 109 responden tetapi peneliti hanya mengambil 106 responden.

2. Penyusunan Kuesioner

Menggunakan metode IPA digunakan dalam mendukung pengumpulan data dan pembuatan kuesioner penelitian *e-service quality* yang dibagi kedalam 4 bagian penilaian yaitu efficiency (efisiensi), fulfillment (pemenuhan), system availability (ketersediaan sistem), dan privacy (privasi). Pada kuesioner ini juga menggunakan skala likert dalam perhitungan data yang dibagi kedalam nilai kinerja (*performance*) dan nilai harapan (*importance*).

B. Pengelolaan Data

Pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas dalam meninjau kualitas dari kuesioner penelitian serta beberapa teknik analisis sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Mendeskrripsikan atau mendeskripsikan data yang terkumpul.

2. Analisis Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Penjelasan dari rumus diatas adalah Tki merupakan tingkat kesesuaian responden, Xi adalah hasil kinerja aplikasi, dan Yi adalah hasil penilaian kepentingan pengguna.

3. Analisis Rata-Rata Penilaian

$$\bar{X} = \frac{Xi}{n} \times 100\% \text{ dan } \bar{Y} = \frac{Yi}{n} \times 100\%$$

Penjelasan dari rumus diatas adalah \bar{X} nilai kinerja (*importance*) sedangkan \bar{Y} adalah nilai harapan (*performance*) X_i adalah jumlah peratribut item tingkat kinerja, Y_i adalah jumlah setiap atribut item tingkat kepentingan dan n adalah jumlah responden.

4. Analisis Kesenjangan (*gap*)

Analisis *gap* dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi kinerja yang diterima dan persepsi tingkat harapan pelanggan agar terlihat faktor kualitas jasa dan pelayanan tertentu. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$G = P - E$$

Penjelasan dari rumus tersebut adalah G merupakan kualitas pelayanan, P adalah persepsi kinerja, dan E adalah persepsi tingkat harapan.

5. Analisis Kuadran dalam Importance Performance Analysis

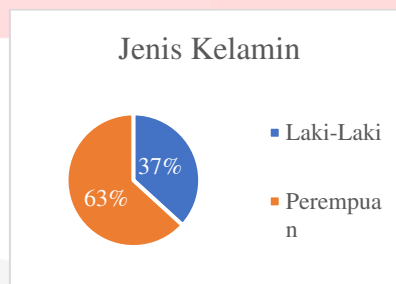
$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \text{ dan Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Penjelasan dari rumus tersebut adalah *Sumbu* \bar{X} merupakan titik *importance* sedangkan *Sumbu* \bar{Y} adalah titik *performance*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

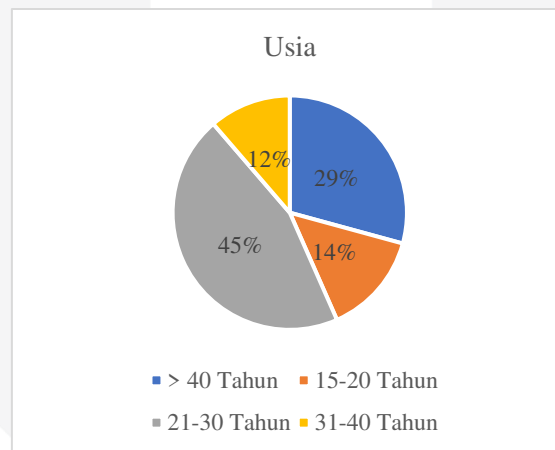
1. Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2 Diagram Jenis Kelamin

Responden didominasi dengan jenis kelamin perempuan 63%, sedangkan laki-laki 37%. Keterangan tersebut menjelaskan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital dibandingkan laki-laki. Hal ini disebabkan bahwa kepemilikan emas seperti perhiasan kebanyakan dimiliki oleh kaum perempuan.

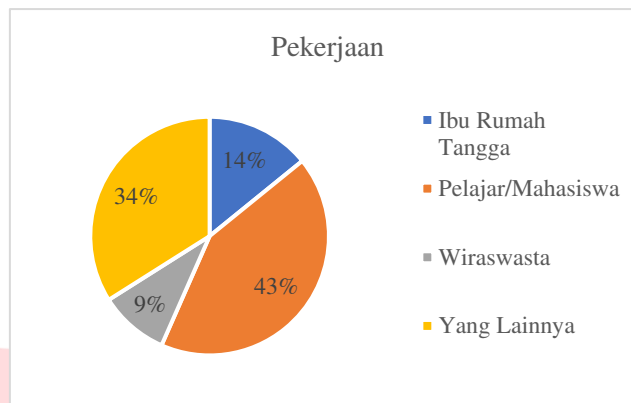
2. Berdasarkan Usia



Gambar 3 Diagram Usia

Penggunaan terbesar aplikasi Pegadaian digital berada diusia kisaran 21- 30 tahun sebanyak 45%. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa pada usia tersebut orang-orang berada pada usia produktif dan aktif, contohnya seperti mahasiswa atau seseorang yang sudah memiliki pekerjaan tetap bahkan memiliki suatu usaha.

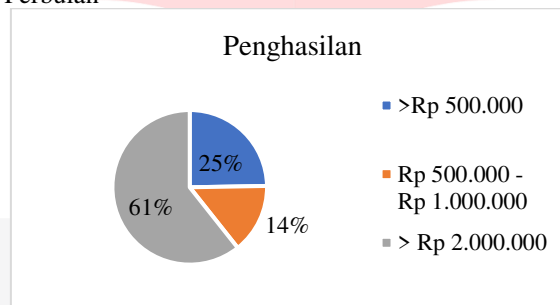
3. Berdasarkan Status Pekerjaan



Gambar 4 Diagram Status Pekerjaan

Pengguna aplikasi Pegadaian Digital terbanyak adalah pelajar/mahasiswa yaitu 43%. Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa pelajar/mahasiswa banyak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital karena dapat melakukan investasi tak hanya berupa uang saja tetapi melakukan investasi emas, tabungan emas, dan transaksi juga dapat dilakukan melalui aplikasi.

4. Berdasarkan Penghasilan Perbulan



Gambar 5 Diagram Penghasilan Perbulan

Dominasi penghasilan perbulan responden lebih dari Rp 2.000.000 dengan persentase 61%.

B. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*)

Performance				
Variabel	Kode Variabel	Kofisien Validitas	r Tabel	Keterangan
Efficiency	E1	0.628	0.158	Valid
	E2	0.604	0.158	Valid
	E3	0.590	0.158	Valid
	E4	0.622	0.158	Valid
	E5	0.611	0.158	Valid
	E6	0.661	0.158	Valid
Fullfilment	F1	0.656	0.158	Valid
	F2	0.447	0.158	Valid
	F3	0.634	0.158	Valid
System Availibility	S1	0.632	0.158	Valid
	S2	0.571	0.158	Valid
Privacy	P1	0.601	0.158	Valid
	P2	0.625	0.158	Valid

Berdasarkan hasil olahan data yang berada pada tabel di atas koefisien validitas *performance* dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan (*Importance*)

Importance				
Variabel	Kode Variabel	Kofisien Validitas	r Tabel	Keterangan
Efficiency	E1	0.629	0.158	Valid
	E2	0.736	0.158	Valid

	E3	0.769	0.158	Valid
	E4	0.793	0.158	Valid
	E5	0.770	0.158	Valid
	E6	0.842	0.158	Valid
Fullfilment	F1	0.798	0.158	Valid
	F2	0.584	0.158	Valid
	F3	0.809	0.158	Valid
System Availability	S1	0.869	0.158	Valid
	S2	0.717	0.158	Valid
Privacy	P1	0.832	0.158	Valid
	P2	0.801	0.158	Valid

Berdasarkan hasil olahan data yang berada pada tabel di atas koefisien validitas Impornance dinyatakan valid.

Penjelasan tabel di atas dalam pengambilan Uji Validitas yaitu mencari perbandingan antara nilai hitung dengan rtabel.

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hasil olahan data dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hasil olahan data dinyatakan tidak valid.

Untuk mengetahui nilai rtabel dengan $N = 106$, sign. 5% dilihat dari distribusi nilai rtabel statistic. Dilihat dari rtabel statistic dengan sign. 5% jika $N = 106$ maka nilai rtabel adalah 0.1591 atau digenapkan menjadi 0.158. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip dari Product Moment Pearson ini adalah terjadinya korelasi antara item kuesioner dengan skor totalnya, sementara dalam pengambilan keputusan uji korelasi, apabila signifikan $< 5\%$ dengan rhitung yang positif maka dinyatakan Valid.

C. Uji Realibilitas

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas *Performance* (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.905	14

Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas *Importance* (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.956	13

Kuesioner diandalkan jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Dari SPSS menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* Variabel X 0.757 senilai 13 item soal, dan *Cronbach Alpha* Variabel Y 0.954 senilai 13 item soal. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner dari X dan Y dinyatakan handal atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

D. Analisis Deskriptif

1. *Efficiency*

Tabel 5 Responden Mengenai *Efficiency*

Kode	Pernyataan	Kategori	5	4	3	2	1	Bobot Skor	%Skor	Jumlah Skor	Skor Ideal	Rata-rata
E1	Aplikasi Pegadaian Digital memudahkan pengguna untuk mencari layanan yang dibutuhkan	Performance (X)	22	52	30	1	1	411	82%	100	500	3,88
		Importance (Y)	26	52	25	2	1	418	84%	100	500	3,94
E2	Aplikasi Pegadaian Digital memungkinkan	Performance (X)	26	50	23	7	0	413	83%	100	500	3,90

	pengguna untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat	Importance (Y)	28	50	26	2	0	422	84%	100	500	3,98
E3	Aplikasi Pegadaian Digital memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan transaksi dengan tepat	Performance (X)	27	52	22	5	0	419	84%	100	500	3,95
		Importance (Y)	27	50	27	2	0	420	84%	100	500	3,96
E4	Informasi pada Aplikasi Pegadaian Digital mudah dipahami	Performance (X)	17	51	37	1	0	402	80%	100	500	3,79
		Importance (Y)	17	48	40	1	0	399	80%	100	500	3,76
E5	Loading pada aplikasi Pegadaian Digital cepat	Performance (X)	15	42	47	2	0	388	78%	100	500	3,66
		Importance (Y)	10	45	48	3	0	380	76%	100	500	3,58
E6	Aplikasi Pegadaian Digital mudah digunakan	Performance (X)	17	56	32	1	0	407	81%	100	500	3,84
		Importance (Y)	16	58	31	1	0	407	81%	100	500	3,84
Jumlah							X	2440	81%		3000	3,84
							Y	2446	82%		3000	3,85

Responden mengharapkan skor ideal 3000 untuk setiap set 6 pertanyaan. Berdasarkan perhitungan Tabel 5 nilai kinerja (*performance*) 2440 atau 81%, dan nilai harapan (*importance*) 2446 atau 82%, sehingga kelompok efisiensi dari dimensi pada kelompok kepentingan terwakili dalam kategori penting.

2. Fullfilment

Tabel 6 Responden Mengenai *Fullfilment*

Kode	Pernyataan	Kategori	5	4	3	2	1	Bobot Skor	%Skor	Jumlah Skor	Skor Ideal	Rata-rata
F1	Layanan untuk Pengguna Sesuai dengan Deskripsi	Performance (X)	12	57	34	3	0	396	79%	100	500	3,74
		Importance (Y)	13	60	32	1	0	403	81%	100	500	3,80
F2	Fitur dalam aplikasi dilakukan selama 24 jam	Performance (X)	17	50	30	8	1	392	78%	100	500	3,70
		Importance (Y)	22	52	26	6	0	408	82%	100	500	3,85
F3	Aplikasi Pegadaian Digital dapat Memenuhi Kebutuhan Pengguna	Performance (X)	21	55	26	4	0	411	82%	100	500	3,88
		Importance (Y)	18	56	31	1	0	409	82%	100	500	3,86
Jumlah							X	1199	80%		1500	3,77
							Y	1220	81%		1500	3,84

Responden mengharapkan skor ideal 1500 untuk setiap set 3 pertanyaan. Berdasarkan perhitungan Tabel 6 nilai kinerja (*performance*) 1199 atau 80%, dan nilai harapan (*importance*) 1220 atau 81%, sehingga kelompok efisiensi dari dimensi pada kelompok kepentingan terwakili dalam kategori penting.

3. System Availability

Tabel 7 Responden Mengenai *System Availability*

Kode	Pernyataan	Kategori	5	4	3	2	1	Bobot Skor	%Skor	Jumlah Skor	Skor Ideal	Rata-rata
S1	Proses Pelayanan Aplikasi Pegadaian Cepat	Performance (X)	14	49	41	2	0	393	79%	100	500	3,71
		Importance (Y)	14	52	39	1	0	397	79%	100	500	3,75
S2	Aplikasi Pegadaian Digital Tidak <i>Error</i> atau Bermasalah	Performance (X)	13	40	47	5	1	377	75%	100	500	3,56
		Importance (Y)	9	43	50	3	1	374	75%	100	500	3,53

Jumlah	X	770	77%	1000	3,63
	Y	771	77,1%	1000	3,64

Responden mengharapkan skor ideal 1000 untuk setiap set 2 pertanyaan. Berdasarkan perhitungan Tabel 7 nilai kinerja (*performance*) 770 atau 77%, dan nilai harapan (*importance*) 771 atau 77,1%, sehingga kelompok efisiensi dari dimensi pada kelompok kepentingan terwakili dalam kategori penting.

4. *Privacy*

Tabel 8 Responden Mengenai *Privacy*

Kode	Pernyataan	Kategori	5	4	3	2	1	Bobot Skor	%Skor	Jumlah Skor	Skor Ideal	Rata-rata
P1	Aplikasi Pegadaian Digital Melindungi Transaksi <i>User</i>	Performance (X)	17	55	33	1	0	406	81%	100	500	3,83
		Importance (Y)	16	56	33	1	0	405	81%	100	500	3,82
P2	Aplikasi Pegadaian Digital Mengatasi Masalah dengan Cepat	Performance (X)	16	48	40	1	1	395	79%	100	500	3,73
		Importance (Y)	15	48	41	1	1	393	79%	100	500	3,71
Jumlah							X	801	80,1%	1000	3,78	
							Y	798	79,8%	1000	3,76	

Responden mengharapkan skor ideal 1000 untuk setiap set 2 pertanyaan. Berdasarkan perhitungan Tabel 8 nilai kinerja (*performance*) 801 atau 80,1%, dan nilai harapan (*importance*) 798 atau 79,8%, sehingga kelompok efisiensi dari dimensi pada kelompok kepentingan terwakili dalam kategori penting.

E. Analisis Kesenjangan (*gap*)

Tabel 9 Analisis Kesenjangan (*gap*)

Dimensi	Pernyataan	Importance (I)	Performance (P)	Tingkat Kualitas
Efficiency	E1	3,94	3,88	-0,07
	E2	3,98	3,90	-0,08
	E3	3,96	3,95	-0,01
	E4	3,76	3,79	0,03
	E5	3,58	3,66	0,08
	E6	3,84	3,84	0,00
Rata-Rata		3,85	3,84	-0,01
Fullfilment	F1	3,80	3,74	-0,07
	F2	3,85	3,70	-0,15
	F3	3,86	3,88	0,02
Rata-Rata		3,84	3,77	-0,07
System Availability	S1	3,75	3,71	-0,04
	S2	3,53	3,56	0,03
Rata-Rata		3,64	3,63	0,00
Privacy	P1	3,82	3,83	0,01
	P2	3,71	3,73	0,02
Rata-Rata		3,76	3,78	0,01
Total Rata-Rata		3,77	3,75	-0,02

Kesimpulan keseluruhan kinerja masing-masing dimensi adalah 3,75, skor rata-rata pada harapan adalah 3,77, nilai kesenjangan (-0,02), dan indeks kesesuaian adalah 99,56%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-service quality* elektronik pada aplikasi Pegadaian Digital ekspektasi pengguna lebih tinggi dari pada perusahaan Pegadaian.

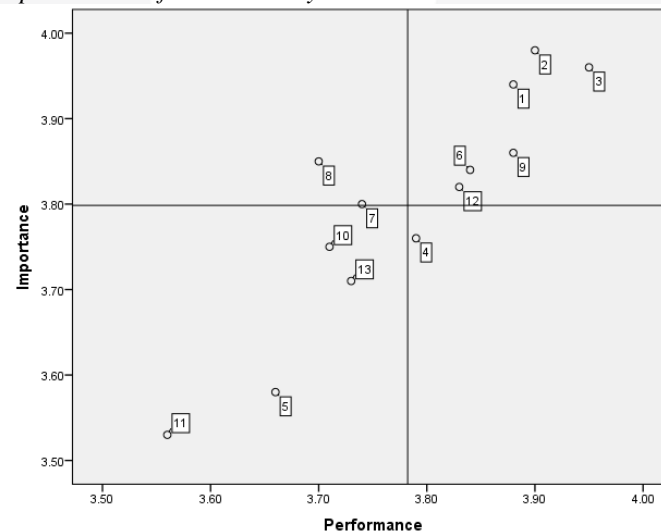
F. Analisis *Importance Performance Analysis*

1. Tingkat Kesesuaian

Tabel 10 Hasil Tingkat Kesesuaian

Variabel	gap			
	Importance (Y)	Performance (X)	tki	prioritas
Efficiency	3,94	3,88	98,33	10
	3,98	3,90	97,87	12
	3,96	3,95	99,76	7
	3,76	3,79	100,75	3
	3,58	3,66	102,11	1
	3,84	3,84	100,00	9
Fullfilment	3,80	3,74	98,26	11
	3,85	3,70	96,08	13
	3,86	3,88	100,49	5
System Availability	3,75	3,71	98,99	8
Privacy	3,53	3,56	100,80	2
	3,82	3,83	100,25	6
	3,71	3,73	100,51	4

Berdasarkan hasil perhitungan derajat kepatuhan pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa indikator terdapat lebih dari 100% yaitu nilai indikator tertinggi sebesar 102,11% menunjukkan bahwa terdapat indikator yang memenuhi harapan pengguna aplikasi Pegadaian Digital, namun banyak indikator yang masih dibawah 100% nilai terendah yaitu 96,08% menunjukkan masih terdapat indikator yang belum memenuhi harapan pengguna.

2. Analisis Kuadran dalam *Importance Performance Analysis*Gambar 6 Kuadran *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan gambar kuadran IPA diatas perusahaan Pegadaian sebaiknya meningkatkan atau memberikan prioritas pada dimensi Efficiency dan System Availability yang berada pada kuadran I yaitu memberikan pelayanan transaksi dan lainnya dengan cepat dan tepat atribut tersebut menjadi prioritas utama perusahaan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Mempertahankan prestasi pada dimensi Efficiency, System Availability, dan Privacy yang berada dikuadran III yaitu memiliki atribut saat pengguna melakukan transaksi dapat berjalan dengan cepat, tepat, tidak bermasalah (error) dan aman.

V. KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Analisis *E-Service Quality* Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Investasi Emas Pegadaian Digital”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- A. Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis deskriptif mengenai kinerja (*performance*) menunjukkan bahwa bobot skor dari kinerja (*performance*) aplikasi Pegadaian Digital dari dimensi *Efficiency* adalah 2440 atau 81%,

dimensi *Fullfilment* adalah 1220 atau 80%, dimensi *System Availability* adalah 770 atau 77%, dan dimensi *Privacy* adalah 801 atau 80,1%. Kemudian rata-rata skor kinerja (*performance*) adalah 5210 atau 80%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi investasi emas Pegadaian Digital dapat dikategorikan baik.

- B. Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis deskriptif mengenai harapan (*importance*) dapat disimpulkan bahwa terdapat empat dimensi dari aplikasi Pegadaian Digital dengan kategori penting *Efficiency* adalah 2446 atau 82%, dimensi *Fullfilment* adalah 1220 atau 81%, dimensi *System Availability* adalah 771 atau 77,1%, dan dimensi *Privacy* adalah 798 atau 79,8%. Kemudian rata-rata skor harapan (*importance*) adalah 5235 atau 81%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harapan pengguna aplikasi investasi emas Pegadaian Digital cukup tinggi terhadap penerapan *e-service quality* sehingga perusahaan Pegadaian harus meningkatkan kinerjanya untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pengguna aplikasi Pegadaian Digital.
- C. Berdasarkan hasil analisis pada aplikasi investasi emas Pegadaian Digital diketahui bahwa aplikasi Pegadaian Digital masuk kategori baik dengan skor 80% sedangkan harapan kinerja (*Importance*) memiliki skor 81%. Sehingga masih ada gap dengan nilai *gap* (-0,02) dan indeks kesesuaian sebesar 99,56% yang harus ditingkatkan untuk memenuhi harapan ideal pengguna.
- D. Hasil dari perhitungan analisis kuadran (matriks) IPA ada dua indikator aplikasi yaitu indikator nomor 7 dan 8 yang indikator tersebut merupakan dimensi *Efficiency* dan *System Availability* berada pada kuadran I artinya harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama bagi pengguna, namun kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan pengguna. Selain itu terdapat dimensi yang terbaik atau berprestasi dan itu harus dipertahankan oleh perusahaan Pegadaian yang berada di kuadran II dengan indikator nomor 12, 3, 1, 9, 2, dan 6. Indikator tersebut merupakan dimensi *Efficiency*, *System Availability*, dan *Privacy*.

REFERENSI

- Adani, M. R. (2020). Pengenalan Apa Itu Website Beserta Fungsi, Manfaat dan Cara Membuatnya. *Sekawan Media*.
- Amanda, dkk. (2019). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT KOTA PADANG*. Padang: Unand Limau Manis.
- Andre, dkk. (2019). *Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Apriliani, dkk. (2020). *Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas*. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Arif & Sucipto. (2019). *Pengenalan Internet*. Tangerang: LOKA AKSARA.
- Bahrudin dan Hamdi. (2014). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF APLIKASI DALAM PENDIDIKAN*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Bina & Ramadhani. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: KENCANA.
- Boley, B. (2017). *Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective*. Athens: University of Georgia.
- Bowker & Shipley. (2013). *Investigating Internet Crimes: An Introduction to Solving Crimes in Cyberspace*. Amsterdam: Elsevier.
- Buckley, J. (2003). *E-Service Quality and the Public Sector*. Cork: University College Cork.
- Budhiana & Wahida. (2019). *Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien*. Sukabumi: STIKes Sukabumi.
- Dewi & Febriani. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Malang: UB Press.
- Dewi, dkk. (2018). *Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Efendi, T. F. (2017). *PENGEMBANGAN WEBSITE SMK NEGERI 3 SUKOHARJO*. Malang: Universitas Islam Indonesia.
- Farmer, J. H. (1988). *A Conceptual Model of Service Quality*. Kanada: University of Western Ontario.
- Fatihudan & Firmansyah. (2019). *PEMASARAN JASA (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Gita Tresna, dkk. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Cabang PT. Pegadaian (Studi Kasus PT. Pegadaian Cabang Ciranjang) Information System Design Branch Of PT. Pegadaian*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Handayani, R. D. (2006). *Sistem manajemen pelayanan pelayanan di Indonesia (studi pustaka)*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Harahap, J. Y. (2017). *HUBUNGAN ANTARA KONTROL DIRI DENGAN KETERGANTUNGAN INTERNET DI PUSTAKA DIGITAL PERPUSTAKAAN DAERAH MEDAN*. Medan: Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah.

- Hayati, R. (2021). *5 Jenis Non Probability Sampling dan Contohnya*. <https://penelitianilmiah.com/jenis-non-probability-sampling/>.
- Ismanto, O. (2020). *PENGARUH KUALITAS WEB (WEBQUAL) PORTAL INTERNAL PT. TELKOM AKSES (PTTA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION) (Studi Kasus Pada PT. Telkom Akses (PTTA))*. Bandung: Telkom University.
- Jeli Nata & Ferisca Nur. (2019). *PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRIMANUSA GLOBALINDO PEKANBARU*. Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.
- Jonathan, H. (2013). *ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK*. Jakarta: Journal The WINNERS.
- Kandampully & Sparks . (2001). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. New York: Routledge.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Kehua Su, dkk. (2011). *Smart City and the Applications*. Wuhan: Wuhan University.
- Khan, E. (2011). *Internet for Everyone Reshaping the Global Economy by Bridging the Digital Divide*. Bloomington: iUniverse.