

ABSTRAK

Dengan berkembangnya jaman, terjadi inovasi dan kemajuan teknologi di semua sektor. Namun, sektor keuangan dan perbankan mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan, khususnya di Indonesia. Perubahan teknologi saat ini telah mengakibatkan pergeseran produk keuangan ke arah digitalisasi. Salah satu produk baru yang dikenal oleh masyarakat adalah teknologi keuangan atau *fintech*. Kemunculan *fintech Transfer and Payment* ini dimulai dari kebutuhan dan masalah yang tidak dapat dipenuhi oleh industri perbankan di Indonesia. Namun, terlepas dari benefit yang diberikan, layanan *fintech* di Indonesia kerap menghadapi masalah terkait penggunaannya sehingga produk ini sering kali menuai kritikan dari para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *Transfer and Payment* di Indonesia menggunakan metode *Modified E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Studi ini mengukur persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap aplikasi tersebut, mengidentifikasi peluang perbaikan, dan menentukan dimensi layanan yang perlu ditingkatkan. Sampel penelitian terdiri dari 400 responden pengguna aplikasi *Transfer and Payment* di Indonesia. Reliabilitas alat ukur diuji dengan rumus Kuder-Richardson (KR-21), dan analisis deskriptif serta IPA digunakan untuk mengevaluasi dan memetakan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna aplikasi *Transfer and Payment* dikategorikan sebagai ‘baik’ dengan valuasi skor sebanyak 4.01 dari 5.00, atau sebesar 80%. Sedangkan nilai ekspektasi pengguna aplikasi *Transfer and Payment* berada pada angka 3.93 dari 5.00, atau sebesar 79% dan masuk ke dalam kategori ‘baik’. Meski demikian, secara keseluruhan masih terdapat beberapa atribut yang belum memenuhi ekspektasi pengguna terhadap pelayanan di antaranya dimensi *Reliability*, *Personal Needs*, *User Friendliness*, dan *Responsiveness*.

Kata kunci: *Fintech*, Kualitas Layanan, Kepuasan pengguna, *E-Servqual*, *Importance-Performance Analysis* (IPA).