

Preferensi Masyarakat Kota Sukabumi terhadap Dompot Digital

Arief Firman¹, Lia Liliawati² Arya Wiguna³

Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Kota Sukabumi¹²³

Abstract:

This study aims to determine people's preferences, what factors drive people's preferences and what determines people's preferences in choosing one digital wallet. The method used in this research is descriptive quantitative using e-servqual measuring instrument where there are 7 dimensions, namely efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation and contact. The results of the servqual calculation show that there is a gap between the perceptions and expectations of the people of Sukabumi City. The results showed the difference in the negative direction means that the services provided have not fully met the expectations of the community. There are 3 dimensions that need to be prioritized in this research, namely Responsiveness, Compensation and Contact. While the other four dimensions are in the good category.

Keywords: Banking Products, Digital Wallets, e-servqual, Payment Instruments, Services.

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi masyarakat, faktor-faktor apa saja yang mendorong preferensi masyarakat dan apa yang menentukan preferensi masyarakat dalam memilih salah satu dompet digital. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat ukur *e-servqual* dimana terdapat 7 dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak. Hasil perhitungan *servqual* menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan ekspektasi dari masyarakat Kota Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan selisih ke arah negatif artinya pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Terdapat 3 dimensi yang perlu diprioritaskan dalam penelitian ini yaitu Daya Tanggap, Kompensasi dan Kontak. Sedangkan keempat dimensi lainnya sudah dalam kategori baik.

Kata kunci: Produk Perbankan, Pelayanan, Alat Pembayaran, Dompot Digital, *e-servqual*.

Pendahuluan

Teknologi selalu berkembang mengikuti perubahan zaman, salah satunya dengan adanya perubahan mengenai sistem transaksi yaitu dengan transaksi secara non tunai. Pemerintah sedang menggerakkan transaksi secara non tunai dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Bank Indonesia (BI) mencatat nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp 204 triliun pada tahun 2020. Jumlah tersebut mengalami kenaikan pesat dibandingkan periode pada tahun 2015 sebesar Rp 5,2 triliun. Peningkatan jumlah transaksi uang elektronik dikarenakan banyak sekali platform marketplace yang telah hadir di Indonesia dengan menggunakan fitur pembayaran secara elektronik. Berdasarkan data per 17 April 2020 Bank Indonesia telah mengeluarkan sebanyak 49 izin penyelenggaraan uang elektronik, termasuk tiga penyelenggara dompet digital mitra kartu prakerja. Angka tersebut naik dari sebelumnya bulan Mei 2019 Bank Indonesia hanya mengeluarkan 39 izin pada perusahaan dompet digital di Indonesia. Perusahaan market research Ipsos Indonesia telah melakukan survei mengenai penggunaan dompet digital di Indonesia per Oktober tahun 2020. Hasil survei tersebut menyebutkan bahwa ShopeePay menjadi dompet digital paling sering digunakan di Indonesia. Di urutan kedua terdapat Ovo yang menjadi dompet digital yang sering digunakan. Selanjutnya disusul oleh Gopay, Dana dan Linkaja. Preferensi masyarakat yang beragam yang menjadikan perilaku konsumen dalam memutuskan pembelian juga bervariasi. Preferensi menunjukkan selera setiap orang berbeda-beda tergantung jenis dari apa yang mereka lebih sukai. Hasil wawancara awal dengan masyarakat di Kota

Sukabumi didapatkan hasil yang beragam ada yang menggunakan Ovo sebagai alat transaksi secara non tunai, shopeepay maupun Gopay. Namun ada juga yang menggunakan lebih dari satu dompet digital dalam transaksinya. Pemilihan penggunaan dompet digital tersebut berbeda karena setiap orang memiliki preferensi nya masing-masing. Preferensi tersebut bisa dari faktor kemudahan dalam penggunaan. Promo yang ditawarkan, keamanan sistem maupun faktor lainnya yang mendorong terhadap preferensi masyarakat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya preferensi konsumen terbentuk karena adanya karakteristik dan keunggulan yang khas dari masing-masing dompet digital sehingga membuat konsumen memiliki preferensi nya masing-masing berdasarkan apa yang dirasakan (O.B. Saputri 2020). Kualitas layanan juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas baik secara parsial ataupun simultan, dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. (Foster 2020)

Tujuan penelitian ini yaitu dengan mengetahui preferensi masyarakat Kota Sukabumi terhadap dompet digital, faktor-faktor apa saja yang mendorong preferensi masyarakat Kota Sukabumi dan apa yang menentukan preferensi masyarakat Kota Sukabumi dalam memilih salah satu dompet digital.

Kajian Literatur

Preferensi

Menurut Chaplin adalah sikap yang lebih menyukai sesuatu daripada hal lain. Sementara menurut Kotler dalam preferensi konsumen menunjukkan preferensi konsumen terhadap berbagai pilihan produk yang ada (Supriadi 2017:157). Menurut Jalaludin Rahmat preferensi adalah kecenderungan seseorang dalam memilih sesuatu yang didasarkan atas keinginan, kepentingan, atau rasa suka atau tidak suka yang juga melingkupi komponen persepsi, sikap dan nilai.

Menurut Porteus menjelaskan preferensi merupakan bagian dari komponen pembuat keputusan seseorang individu. Komponen-komponen tersebut adalah persepsi, sikap, nilai, kecenderungan dan kepuasan. Komponen tersebut saling mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Setiap individu memiliki prferensi dalam menentukan berbagai pilihan untuk kebutuhannya. Menurut Simamora mengungkapkan bahwa preferensi dapat dibentuk melalui pola pikir konsumen (individu) yang didasari oleh 2 hal yaitu pengalaman yang diperolehnya dan kepercayaannya turun temurun (Ahmad Hudri 2020:5).

Preferensi merupakan konsep yang sering digunakan pada ilmu sosial yang diasumsikan sebagai realitas antara alternatif-alternatif pilihan dan kemungkinan dan adanya pemeringkatan alternatif tersebut, berdasarkan kebutuhan, kesenangan, kepuasan, penghargaan, pemenuhan, perhatian dan kegunaan yang ada. Lebih luas lagi bisa dilihat sebagai sumber dari motivasi. Secara kognitif preferensi individual memungkinkan pemilihan tujuan. Teori Maslow menyatakan bahwa seseorang dikendalikan oleh kebutuhan, yaitu kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan mengaktualisasikan diri. Kebutuhan tersebut yang menjadi motivasi orang untuk memuaskan kebutuhan. (Ahmad Hudri 2020:5)

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa preferensi adalah sikap atau selera dari setiap individu dalam memilih apa yang lebih menarik dan lebih baik sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal-hal yang disediakan perusahaan. Menurut Lovelock dan Wright, pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Sedangkan menurut Fitzsimmons menyatakan "*A service is a time-perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of co-producer*". Gagasan tersebut jika diinterpretasikan berarti bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan (Deddy Mulyadi, dkk 2016:35). Dengan demikian, berdasarkan beberapa ahli

tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan adalah sebuah tindakan yang ditawarkan pihak lain yang bersifat *intangibile* dan diciptakan secara simultan oleh penyelenggara pelayanan.

E-servqual

Penelitian ini menggunakan alat ukur yaitu metode e-servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al dalam Fandy Tjiptono untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dompet digital yang mendorong pembentukan preferensi masyarakat. solusinya Secara ringkas, ketujuh dimensi e-servqual meliputi:

- a. Efisiensi yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- b. Reliabilita berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. Fulfillment mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk.
- d. Privasi berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
- e. Daya tanggap merupakan kemampuan pengecer online untuk mem berikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi online.
- f. Kompensasi meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
- g. Kontak mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atan melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

Dompet Digital

Salah satu yang cukup populer akhir-akhir ini adalah penggunaan dompet elektronik atau yang kita kenal sebagai dompet digital. Meskipun masih ada batasan layanan pembayaran hanya untuk perdagangan tertentu yang bekerja sama tetapi di masa yang akan datang dompet digital ini memiliki prospek yang lebih tinggi karena dapat tumbuh lebih jauh sebagai alat pembayaran online. Beberapa dompet digital yang dikenal diantaranya seperti Ovo, Gopay, Dana, Linkaja, dan Shopeepay. dompet digital tersebut dapat digunakan untuk menyimpan uang dalam bentuk digital dan siap untuk digunakan transaksi online. Beberapa pasar bahkan sudah banyak bekerjasama dengan dompet digital sebagai alat pembayaran elektronik.

Dompet digital adalah sebuah perangkat elektronik atau layanan jasa bahkan program perangkat lunak yang memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara online dengan pengguna lainnya untuk membeli barang dan jasa. uang atau saldo yang ada dalam dompet digital adalah uang yang sebelumnya memang sudah disimpan dalam dompet digital tersebut. Dalam kasus yang lain untuk melakukan *top up* dompet digital dapat dilakukan dengan cara menautkan rekening bank ke akun dompet digital.

Karena didalamnya terdapat uang elektronik tentu saja setiap akun juga dilengkapi dengan data identitas yang lengkap terkait pemilik akun selanjutnya keberadaan aplikasi dompet digital memiliki fungsi yang sangat beragam tidak hanya untuk alat pembayaran saja namun juga bisa digunakan sebagai alat untuk memverifikasi terhadap suatu aktivitas jual-beli. misalnya untuk memverifikasi usia pembeli saat hendak membeli produk seperti alkohol.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2017) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk mengambil hipotesis yang digunakan.

Adapun tahapan pada penelitian ini diantaranya: studi pendahuluan, tahap ini merupakan tahapan awal penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Kedua, perumusan masalah, pada bagian ini dirumuskan permasalahan yang diperoleh dari studi pendahuluan. Ketiga, studi pustaka, tahap ini dilakukan untuk memperoleh data-data penelitian sebelumnya dan teori pendukung untuk penelitian ini. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner dengan skala likert 1-5 (Five point likert scale). Keempat, penentuan sampel, pada tahap ini dilakukan penentuan sampel guna mengetahui jumlah responden dalam penelitian. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin menurut Sugiyono dalam Moh. Zuhdi (2018) seperti dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N E^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Batas kesalahan yang ditolerir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, atau 10%. Pada penelitian ini poulasi yang diambil adalah sebanyak 158542 penduduk yang tersebar dari 7 kecamatan di Kota Sukabumi, sehingga pada penelitian sampel diambil sebanyak 100 penduduk yang ditentukan dengan menggunakan perhitungan rumus slovin diatas. Kelima, Pengambilan data pada penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden. Keenam dilanjutkan dengan melakukan pengujian hasil yang dilakukan dengan melakukan pengujian SPSS dengan data yang sudah didapat. Ketujuh, Analisa hasil pengujian, setelah diperoleh hasil pengujian selanjutnya dilakukan analisa terhadap hasil tersebut. Analisa yang dilakukan menggunakan metode *servqual* Menurut Zeithaml, et al dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016). Kedelapan, setelah pengujian dilakukan maka langkah terakhir adalah menarik kesimpulan. Kesembilan, Implikasi kebijakan, adalah memberikan usulan / masukan kebijakan guna memperkuat keputusan pengambilan kebijakan.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Responden dari penelitian ini adalah Masyarakat Kota Sukabumi dengan total responden sebanyak 100 orang berdasarkan perhitungan rumus slovin. Terdapat 55% (55 dari 100 orang) responden perempuan dan 45% (45 dari 100 orang) responden laki-laki. Adapun karakteristik responden lainnya adalah umur, karenaa umur merupakan faktor penting seseorang dalam menggunakan dompet digital ini untuk membantu transaksi keuangan sehari-harinya, adapun rentang umurnya sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan usia

No	Rentang Usia	Jumlah	Presentase
1	20-24	64	64%
2	25-29	19	19%
3	30-34	3	3%
4	35-39	7	7%
5	40-44	3	3%
6	45-49	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 1 dalam penelitian ini didominasi oleh generasi Z dan milenial dibandingkan dengan generasi lainnya karena generasi Z dan milenial terlihat lebih melek akan perkembangan teknologi yang ada.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji keakuratan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi skor masing-masing pernyataan dengan total skor seluruh item pernyataan. Teknik korelasi yang dilakukan pada pengujian validitas semua kuesioner (persepsi dan harapan responden) diolah menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 26. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner persepsi dan ekspektasi masyarakat Kota Sukabumi terhadap dompet digital:

Tabel 2. Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi

No	Item	R tabel	R hitung Persepsi	R hitung Ekspektasi	Keterangan
1	Pelanggan yang melakukan transaksi digital secara online mampu mengakses website/aplikasi melalui smartphone	0,361	0,387	0,380	Valid
2	Pelanggan dapat dengan mudah mencari dompet digital yang diinginkan	0,361	0,653	0,380	Valid
3	Pelanggan dapat mencari informasi yang mendalam mengenai dompet digital.	0,361	0,453	0,630	Valid
4	Pelanggan dapat dengan mudah menutup kembali website/aplikasi yang dicari.	0,361	0,542	0,519	Valid
5	Pelanggan dapat menggunakan aplikasi dompet digital dan berfungsi dengan baik ketika digunakan.	0,361	0,489	0,485	Valid
6	Aplikasi dompet digital dapat menyediakan website sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	0,361	0,495	0,419	Valid
7	Website dompet digital dapat berfungsi dengan baik dan menyediakan link untuk aplikasi.	0,361	0,510	0,595	Valid
8	Pelanggan dapat menggunakan aplikasi dompet digital dengan tepat sesuai dengan janji layanan.	0,361	0,761	0,661	Valid
9	Dompet digital menyediakan jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	0,361	0,431	0,675	Valid
10	Pelanggan dapat menerima hasil transaksi layanan yang telah dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan.	0,361	0,538	0,690	Valid
11	Pelanggan mendapatkan jaminan bahwa data perilaku transaksi pembayaran tidak akan diberikan ke siapapun.	0,361	0,380	0,740	Valid
12	Pelanggan mendapatkan nomor pin sebagai jaminan tidak dapat disebarluaskan sesuai intruksi aplikasi.	0,361	0,469	0,595	Valid
13	Pelanggan mendapat jaminan bahwa riwayat transaksi tidak akan disebar luaskan.	0,361	0,480	0,695	Valid
14	Pelanggan mendapat jaminan bahwa data pribadi dalam dompet digital ini terjamin keamanannya.	0,361	0,732	0,614	Valid
15	Staf pelayanan dompet digital memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah.	0,361	0,655	0,715	Valid

16	Dompet digital ini memiliki mekanisme dalam pengembalian dana kepada pelanggan.	0,361	0,607	0,517	Valid
17	Dompet digital ini menyediakan garansi online kepada pelanggan.	0,361	0,609	0,748	Valid
18	Pelanggan akan mendapatkan pengembalian uang sesuai syarat dan ketentuan.	0,361	0,530	0,411	Valid
19	Dompet digital memiliki biaya penanganan dalam setiap layanan.	0,361	0,452	0,525	Valid
20	Dompet digital memiliki promo potongan biaya dalam setiap layanan.	0,361	0,811	0,383	Valid
21	Dompet digital memiliki cashback dalam transaksi pembayaran.	0,361	0,660	0,536	Valid
22	Pelanggan mudah untuk menghubungi staf layanan online.	0,361	0,779	0,400	Valid
23	Pelanggan mudah untuk menghubungi Staf layanan telepon.	0,361	0,619	0,544	Valid
24	Staff layanan dapat dihubungi kapan saja dan dimana saja.	0,361	0,734	0,562	Valid
25	Pelanggan mudah untuk menemukan informasi layanan online dan telepon.	0,361	0,628	0,639	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 2, hasil uji validitas kuesioner persepsi dan ekspektasi menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan yang disebar kepada 30 responden masyarakat Kota Sukabumi. Pada pengujian kali ini digunakan dengan nilai signifikansi 0,05 (5%) dengan derajat kebebasan $df = N - 2 = 30 - 2 = 28$ sehingga didapat R_{tabel} sebesar 0,361. Sebagaimana hasil uji validitas data diatas bahwa $R_{tabel} > R_{hitung}$, sehingga dapat disimpulkan setiap butir pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur pelayanan dalam penelitian.

Variabel penelitian dikatakan reliable jika nilai dari Cronbach's Alpha $>$ r_{tabel} melebihi 0.60. berikut adalah tabel dari hasil uji reliabilitas antara persepsi dan ekspektasi masyarakat Kota Sukabumi:

Tabel 3. Uji Reliabilitas Persepsi

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	25

Tabel 4. Uji Reliabilitas Ekspektasi

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	25

Berdasarkan tabel 3 dan 4, menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha yang didapat yaitu sebesar 0.916 dan 0,907 untuk persepsi dan ekspektasi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai alpha yang didapat nilainya lebih besar dibandingkan dengan nilai alpha cronbach yang telah ditetapkan 0,60. Sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian sudah reliable.

Hasil

Penerapan metode *e-servqual* pada penelitian ini akan menghitung rata-rata jawaban persepsi (apa yang dirasakan) dan ekspektasi (apa yang diharapkan) dari masyarakat dalam 7 dimensi yang ada.

Tabel 5. Rata- Rata Jawaban

No	Dimensi	Persepsi	Ekspektasi
1	Efisiensi	4,18	4,48
2	Reliabilitas	4,07	4,37
3	Fulfillment	4,10	4,41
4	Privasi	4,12	4,51
5	Daya Tanggap	3,76	4,29
6	Kompensasi	3,78	4,15
7	Kontak	3,79	4,32
Total		3.97	4.36

Sumber: Hasil Olah Data,2021

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui persentase standar pelayanan sebagai berikut:

$$\text{Persentase rata-rata persepsi} = \frac{3,97}{5} \times 100\% = 79,40\%$$

$$\text{Persentase rata-rata ekspektasi} = \frac{4,36}{5} \times 100\% = 87,21\%$$

$$(x) = \frac{79,40}{x} = \frac{100\%}{87,21} = 69,25\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pelayanan diatas 69,25% sudah dikatakan baik. Jika nilai pelayanan dibawah dari 69,25% maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut perlu ditinjau ulang untuk diperbaiki.

Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini yaitu berupa *gap* antara persepsi dan harapan pengguna yang meliputi 7 dimensi dalam *e-servqual*. Semakin besar *gap* yang dimiliki berarti menjadi prioritas dan perlu adanya perbaikan. Data yang digunakan dalam perhitungan *gap* ini yaitu kuesioner persepsi masyarakat dan kuesioner ekspektasi masyarakat yang disebarkan kepada 100 responden. Perhitungan nilai *gap* 5 per dimensi dari selisih tingkat persepsi (yang dirasakan) dan ekspekatsi (yang diharapkan) menunjukkan sampai sejauh mana dompet digital telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (masyarakat).

Peran *gap* per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran ketujuh dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan yang akan mendorong preferensi masyarakat dalam memilih dompet digital. Urutan nilai *gap* 5 per dimensi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan ini bertujuan mengetahui dimensi mana yang masih banyak kekurangan dan di prioritaskan untuk segera diperbaiki oleh pihak Dompet Digital. Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *e-servqual* keseluruhan antara persepsi dan ekspektasi:

Tabel 6. Nilai *E-servqual* Keseluruhan antara Persepsi dan Ekspektasi

No	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap	Rank
1	Daya Tanggap	3,76	4,29	-0,53	1
2	Kontak	3,79	4,32	-0,53	2
3	Privasi	4,12	4,51	-0,40	3
4	Kompensasi	3,78	4,15	-0,38	4
5	Fulfillment	4,10	4,41	-0,31	5
6	Efisiensi	4,18	4,48	-0,30	6
7	Reliabilitas	4,07	4,37	-0,29	7
Total Rata-Rata Dimensi		3,97	4,36	-0,39	

Sumber : Hasil Olah Data 2021

Berdasarkan ketujuh dimensi tersebut menunjukkan nilai *gap* terbesar urutan pertama adalah dimensi daya tanggap dan kontak keduanya sebesar -0.53 yang mana dijelaskan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan dompet digital masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Selanjutnya yaitu dimensi privasi sebesar -0.40 yang menyatakan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan dompet digital masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya, urutan selanjutnya dimensi kompensasi sebesar -0.38 menyatakan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan dompet digital masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Namun satu pernyataan telah bernilai positif, artinya pelayanan yang telah diberikan oleh dompet digital telah sesuai dengan harapan, selanjutnya yaitu dimensi fulfillment sebesar -0.31 yang mana menyatakan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan dompet digital masih belum sesuai dengan yang diharapkan, selanjutnya dimensi efisiensi sebesar -0.30 yang menyatakan pelayanan yang dirasakan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan dompet digital masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya, dan terakhir -0.29 dimensi reliabilitas yang menyatakan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan dompet digital masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Dari ketujuh dimensi tersebut ada tiga dimensi yang didalamnya terdapat tujuh pernyataan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki, dimensi responsiveness dengan dua pernyataan yang harus diperbaiki yaitu pernyataan 16 dan 17. Kedua dimensi kompensasi dengan tiga pernyataan yaitu pernyataan 18,19, dan 20. Terakhir dimensi kontak memiliki dua pernyataan yang harus diperbaiki yaitu pernyataan 23 dan 24.

Berdasarkan penelitian awal dan hasil penyebaran kuesioner dari ketujuh dimensi dalam metode *e-servqual* yang digunakan terdapat tiga dimensi yang yang mendorong terhadap pembentukan preferensi masyarakat Kota Sukabumi dalam memilih dompet digital, dari ketiga tersebut adalah dimensi daya tanggap, dimensi kompensasi dan dimensi kontak. Namun, dari ketiga dimensi tersebut dimensi kompensasi adalah dimensi yang memiliki lebih banyak pernyataan yang harus diprioritaskan, walaupun demikian dimensi ini ada di urutan keempat dengan nilai *gap* dimensi paling kecil dan adanya *gap* yang bernilai positif.

Berdasarkan penelitian juga faktor yang mendorong yang menyebabkan responden lebih memilih menggunakan yaitu responden merasa bahwa dompet digital sangat menguntungkan. Yang mana Terlihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi masyarakat Kota Sukabumi terdapat

dalam 3 faktor tersebut. Masyarakat lebih memilih dompet digital yang memberikan keuntungan dalam bertransaksi. Ketiga faktor tersebut bisa menjadi pertimbangan oleh pihak dompet digital dalam memperbaiki kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai preferensi masyarakat Kota Sukabumi terhadap dompet digital dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dengan menggunakan metode e-servqual peneliti dapat mengetahui tingkat pelayanan kelima dompet digital yang berpengaruh terhadap preferensi masyarakat dalam memilih dompet digital. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berdasarkan tujuh dimensi e-servqual yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Selanjutnya mengukur nilai kesenjangan dengan gap 5 dimana untuk mengetahui bagaimana tingkat persepsi (yang dirasakan) dengan ekspektasi (yang diharapkan). Skor nilai ditentukan dengan mengurangi tingkat persepsi dengan ekspektasi, jika bernilai negatif maka kualitas pelayanan belum memenuhi apa yang diharapkan pelanggan, begitupun sebaliknya jika bernilai positif maka kualitas pelayanan telah sesuai harapan pelanggan.
- b. Terdapat 3 dimensi dalam e-servqual yang menjadi faktor dalam pelayanan yang mendorong pembentukan preferensi masyarakat dalam memilih dompet digital yaitu dimensi daya tanggap, kompensasi dan kontak. Dalam dimensi daya tanggap terdapat 2 pernyataan dibawah persentase standar pelayanan yaitu sebesar 65% dan 60%. Selanjutnya 3 pernyataan dalam dimensi kompensasi yaitu 2 pernyataan sebesar 69% dan satu pernyataan sebesar 50%. Terakhir dalam dimensi kontak terdapat 2 pernyataan yaitu sebesar 63% dan 66%. Ketiga dimensi tersebut berada dibawah persentase standar pelayanan yaitu sebesar 69,25%.
- c. Dimensi yang paling membentuk preferensi masyarakat dalam pemilihan dompet digital yaitu dimensi kompensasi dengan 3 pernyataan yang menjadi faktor dari pelayanan yang menentukan pemilihan dompet digital. 3 faktor tersebut meliputi pengembalian uang, biaya penanganan dan promo seperti cashback.
- d. Terdapat satu pernyataan dalam dimensi kompensasi yaitu dompet digital memiliki biaya penanganan dalam setiap layanan. Pernyataan tersebut berada dibawah persentase standar pelayanan 69,25% dan memiliki gap sebesar 0,05 (positif) hal ini berarti dompet digital belum memiliki biaya penanganan namun sudah sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanpa adanya biaya penanganan dalam setiap layanan.
- e. Setelah dilakukan perhitungan didapatkan bahwa hasil rata-rata gap terhadap ketujuh dimensi yaitu sebesar -0,39 (negatif), artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh kelima dompet digital belum memenuhi harapan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Aisyah, Siti dkk, "Manajemen Keuangan", Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Akbar, Mohamad Aldrin dan Siti Nur Alam, "E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital", Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Foster.(2020).*Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E Wallet (Ovo)*. Bisma: Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 14 No. 1, Hal. 48 – 56.
- Ginantara, Nih Lu Wiwik Sri Rahayu dkk, "Teknologi Finansial:Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital", Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Herlina, Vivi, "Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS", Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2019.
- Hudri, A.(2020). *Badai Politik Dalam Demokrasi Lokal*.Malang: PT Cita Intrans Selaras.
- Mulyadi, D dkk.(2020). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi)*, Bandung:Alfabeta.

- O.B Saputri.(2020). *Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)*. Kinerja 17 (2), pp.237-247.
- Pamekas, M.(2021).*Pelayanan Prima*, Klaten: Lakeisha.
- Supriadi, B. dan Nanny, R.(2017).*Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Wisata*.Malang:Universitas Negeri Malang
- Tjiptono, F. dan Gregorius C.(2016).*Service Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Zuhdi, Moh.(2018). *Metode Penelitian Komunikasi*. Pamekasan: Duta Media Publishing.