

**PENGARUH PERSEPSI PENGGUNA ATAS *E-SERVICE*²⁴
QUALITY DAN *E-WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT
PAKAI ULANG APLIKASI *E-WALLET* DANA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

Oleh :

Grace Paulina Purba

6032001203

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No: 720/DE/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER PERCEPTION ABOUT²¹
E-SERVICE QUALITY AND E-WORD OF MOUTH TOWARD
REUSE INTENTION DANA E-WALLET**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree
in Management

By:

Grace Paulina Purba

6032001203

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Excellent Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI PENGGUNA ATAS *E-SERVICE QUALITY* DAN ^{dan}
E-WORD OF MOUTH TERHADAP NIAT PAKAI ULANG APLIKASI
E-WALLET DANA

Oleh:

Grace Paulina Purba

6032001203

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen

Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM

Pembimbing Skripsi

Irsanti Hasyim, SE., M.S.M., M.Eng.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Grace Paulina Purba
Tempat, tanggal lahir : Pematang Siantar, 25 Januari 2003
NPM : 6032001203
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI PENGGUNA ATAS E-SERVICE QUALITY DAN E-WORD OF MOUTH TERHADAP NIAT PAKAI ULANG APLIKASI E-WALLET DANA

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Irsanti Hasyim, SE., MSM., M.Eng.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserajaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam
Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 25 Januari 2024

Pembuat pernyataan :



(Grace Paulina Purba)

ABSTRAK

Salah satu hasil dari perkembangan teknologi ditandai dengan munculnya internet. Perkembangan teknologi juga membawa perubahan pada masyarakat Indonesia yakni melakukan pembayaran secara *cashless*. Perkembangan teknologi dibidang keuangan ditandai dengan penggunaan *e-wallet*. Salah satu *e-wallet* yang di Indonesia adalah DANA. DANA merupakan layanan keuangan digital dari PT. Espay Debit Indonesia Koe yang sudah memiliki empat lisensi diantaranya adalah uang elektronik, dompet digital, kirim uang dan likuiditas keuangan. Aplikasi ini memiliki rating yang tinggi di *App Store* dan *Play Store* namun setelah diamati ditemukan banyak *review* buruk terkait *e-service quality* dan *e-word of mouth* yang mempengaruhi niat pakai ulang aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *e-service quality* (X_1) dan *e-word of mouth* (X_2) terhadap niat pakai ulang (Y). Penelitian ini menggunakan *applied research* dan *explanatory research*. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data sekunder berupa jurnal pendukung, penelitian terdahulu, dan artikel serta data primer yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan menyebarkan kuesioner kepada 224 responden yang pernah bertransaksi menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisa deskriptif, pendapat responden terhadap *e-service quality* dan *e-word of mouth* mendapat penilaian buruk. Dari hasil uji asumsi klasik, tidak terjadi gejala multikolonieritas dan terdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda terdapat pengaruh positif signifikan antara *e-service quality* (X_1) dan *e-word of mouth* (X_2) terhadap niat pakai ulang (Y)

Kata kunci: *e-wallet*, *e-service quality*, *e-word of mouth*, niat pakai ulang

ABSTRACT

One of the results of technological development is characterised by the emergence of the internet. Technological developments have also brought changes to Indonesian society, namely making cashless payments. Technological developments in the financial sector are characterised by the use of e-wallets. One of the e-wallets in Indonesia is DANA. DANA is a digital financial service from PT Espay Debit Indonesia Koe which already has four licences including electronic money, digital wallets, sending money and financial liquidity. This application has a high rating on the App Store and Play Store, but after being observed, it was found that there were many bad reviews related to e-service quality and e-word of mouth that affected the intention to reuse.

This research aims to determine whether there is an influence of e-service quality (X_1) dan e-word of mouth (X_2) on reuse intention (Y). This research uses applied research and explanatory research. The data used for this study are secondary data in the form of supporting journals, previous research, and articles as well as primary data obtained from interviews, observations, and distributing questionnaires to 224 respondents who have transacted using the DANA e-wallet application. The analysis techniques used in this study are descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis.

Based on the results of descriptive analysis, respondents' opinions on e-service quality and e-word of mouth received poor ratings. From the results of the classical assumption test, there are no symptoms of multicollinearity and normal distribution. Based on the results of multiple linear regression tests, there is a significant positive influence between e-service quality

Keyword: *e-wallet, e-service quality, e-word of mouth, reuse intention*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT PAKAI ULANG APLIKASI *E-WALLET DANA*”** dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan sehingga masih jauh dari kata sempurna. Namun, skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik tanpa adanya doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Fransiskus Purba dan Murniati Sinurat yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan mendoakan penulis serta memberikan nasihat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
2. Adik-adik penulis, Angelica Purba dan Pius Gabriel Purba yang selalu menyemangati penulis dalam menyusun skripsi.
3. Ibu Irsanti Hasyim, SE., MSM., M.Eng selaku dosen pembimbing yang sangat penulis hormati karena telah memberikan waktu, ilmu, bantuan dan motivasi kepada penulis selama proses bimbingan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Meidila Anggita selaku dosen wali penulis yang selalu memberikan arahan dan bantuan akademis berupa perwalian selama masa perkuliahan.
5. Ibu Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf dan dosen pengajar di Prodi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis.

7. Monica Gracia Kurniawan, Yelitza Richita Tjionto, dan Kadek Yunika Sari selaku teman dekat selama masa perkuliahan dan teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi yang selalu memberi masukan dan mendukung penulis.
8. Siska Manullang selaku sahabat penulis dari SD dan Paulina Natasha Panjaitan selaku sahabat penulis dari SMP hingga saat ini atas segala bentuk dukungan yang diberikan kepada penulis.
9. Mikaela Vania Wijaya selaku teman dekat penulis yang telah menghibur dan memotivasi penulis.
10. Rekan-rekan seperjuangan skripsi Melissa, Giane, Angeline dan lain-lain yang selalu membantu dan memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama penelitian.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan kalimat.

Bandung, Januari 2024

Grace Paulina Purba

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Kerangka Pemikiran	16
1.6 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 <i>E-Wallet</i>	21
2.2 <i>Service Quality</i>	22
2.3 <i>E-Service Quality</i>	22
2.4 <i>E-Word Of Mouth</i>	29
2.5. Niat Pakai Ulang	33
2.6 Hubungan Antar Variabel	35
2.6.1 Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Niat Pakai Ulang	35
2.6.2 Hubungan <i>E-Word of Mouth</i> dengan Niat Pakai Ulang.....	36
2.6.3 Hubungan <i>E- Service Quality</i> dan <i>E-Word of Mouth</i> dengan Niat Pakai Ulang.....	37
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	40

3.1 Metode dan Jenis Penelitian	40
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.4 Operasional Variabel	44
3.5 Teknik Pengukuran Variabel.....	51
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilities	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
3.8 Objek Penelitian	60
3.8.1. Profil Perusahaan	60
3.8.2 Unit Analisis.....	61
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Service Quality</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	66
4.1.1 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Service Quality</i> Dimensi <i>Efficiency</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	67
4.1.2. Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Service Quality</i> Dimensi <i>Fulfillment</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	71
4.1.3 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Service Quality</i> Dimensi <i>System</i> <i>Availability</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	76
4.1.4 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Service Quality</i> Dimensi <i>Privacy</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	79
4.2 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Word Of Mouth</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	83

4.2.1 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Word Of Mouth</i> Dimensi <i>Intensity</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	84
4.2.2 Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Word Of Mouth</i> Dimensi <i>Valence</i> <i>Opinion</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	86
4.2.3. Persepsi Pengguna Terhadap <i>E-Word Of Mouth</i> Dimensi <i>Content</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	90
4.3 Persepsi Pengguna Terhadap Niat Pakai Ulang Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA .	95
4.4 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Word of Mouth</i> terhadap Niat Pakai Ulang Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA.....	97
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	123
RIWAYAT HIDUP.....	188

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Rating Aplikasi DANA (27 Sept 2023 – 11 Okt 2023)	4
Tabel 1. 2 Ulasan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	4
Tabel 1. 3 Hasil <i>Preliminary Research</i>	6
Tabel 1. 4 <i>Preliminary Research</i> Alasan Tidak Ingin Menggunakan Kembali Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA.....	7
Tabel 1. 5 Pengalaman Pengguna Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA.....	9
Tabel 1. 6 Tanggapan Pengguna Pada <i>Website</i> <i>Mediakonsumen.com</i>	13
Tabel 2. 1 Indikator <i>E-Service Quality</i>	23
Tabel 2. 2 Indikator <i>E-Word Of Mouth</i>	31
Tabel 2. 3 Indikator Niat Pakai Ulang.....	33
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Mengenai Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Niat Pakai Ulang	35
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Mengenai Hubungan <i>E-Word Of Mouth</i> dengan Niat Pakai Ulang	36
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu mengenai Hubungan <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Word Of Mouth</i> dengan Niat Pakai Ulang.....	38
Tabel 3. 1 Rumus Aaker	43
Tabel 3. 2 Operasional Variabel <i>E-Service Quality</i>	45
Tabel 3. 3 Operasional Variabel <i>E-Word Of Mouth</i>	48
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Niat Pakai Ulang.....	50
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran <i>Likert</i> Pernyataan Positif	51
Tabel 3. 6 Skala Pengukuran <i>Likert</i> Pernyataan Negatif.....	51
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 3. 8 Tingkat Reliabilitas	55
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 3. 10 Interpretasi Rata-Rata Hitung.....	56
Tabel 3. 11 Interpretasi Rata-Rata Hitung Data <i>Transpose</i>	57
Tabel 3. 12 Profil Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 3. 13 Profil Usia Responden.....	64
Tabel 3. 14 Profil Pekerjaan Responden	64

Tabel 3. 15 Pengeluaran Responden Per Bulan	65
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	66
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	67
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Fulfillment</i>	71
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Dimensi <i>System Availability</i>	76
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Privacy</i>	79
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Word Of Mouth</i>	83
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Intensity</i>	84
Tabel 4. 8 Analisis Dimensi <i>Valance Opinion</i>	86
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Content</i>	90
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Niat Pakai Ulang	95
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>One Kolmogorov-Smirnov Test</i>	100
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	101
Tabel 4. 13 <i>Variables Entered/Removed</i>	103
Tabel 4. 14 Hasil Uji t	104
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	106
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Per Januari 2023.....	1
Gambar 1. 2 <i>E-Wallet</i> Paling Banyak Digunakan Oleh Masyarakat Indonesia	2
Gambar 1. 3 Rating Aplikasi DANA Pada <i>App Store</i> dan <i>Google Play Store</i>	3
Gambar 1. 4 Perbincangan Pengguna di Media Sosial <i>Twitter</i>	11
Gambar 1. 5 Kasus Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Pada <i>Website</i> <i>Mediakonsumen.com</i>	12
Gambar 1. 6 <i>Conceptual Framework</i>	19
Gambar 3. 1 Logo Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	61
Gambar 3. 2 Syarat Pengisian Kuesioner (Pertanyaan 1)	62
Gambar 3. 3 Syarat Pengisian Kuesioner (Pertanyaan 2)	63
Gambar 4. 1 Ulasan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>Efficiency</i>	69
Gambar 4. 2 Ulasan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>Efficiency</i>	70
Gambar 4. 3 Pengalaman Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>Fulfillment</i> ..	73
Gambar 4. 4 Pengalaman Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>Fulfillment</i> ..	75
Gambar 4. 5 Ulasan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>System Availability</i>	77
Gambar 4. 6 Ulasan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>System Availability</i>	78
Gambar 4. 7 Pengalaman Pengguna Terkait <i>Privacy</i>	80
Gambar 4. 8 Pengalaman Pengguna Terkait <i>Privacy</i>	82
Gambar 4. 9 Ulasan Pengguna Terkait <i>Intensity</i>	85
Gambar 4. 10 Ulasan Negatif Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA Terkait <i>Valance Opinion</i>	88
Gambar 4. 11 Ulasan Pengguna Terkait <i>Valance Opinion</i>	89
Gambar 4. 12 Ulasan Pengguna Terkait Keamanan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	92
Gambar 4. 13 Fitur Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	93
Gambar 4. 14 Tampilan Fitur <i>Top-Up</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	94
Gambar 4. 15 Ulasan Pengguna Terkait Niat Pakai Ulang	96
Gambar 4. 16 Histogram Uji Normalitas	98
Gambar 4. 17 <i>Normal Probability Plot</i>	99
Gambar 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Gambar 4. 19 Model Regresi Penelitian	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	136
Lampiran 3 Hasil Olahan Data SPSS.....	182

BAB 1

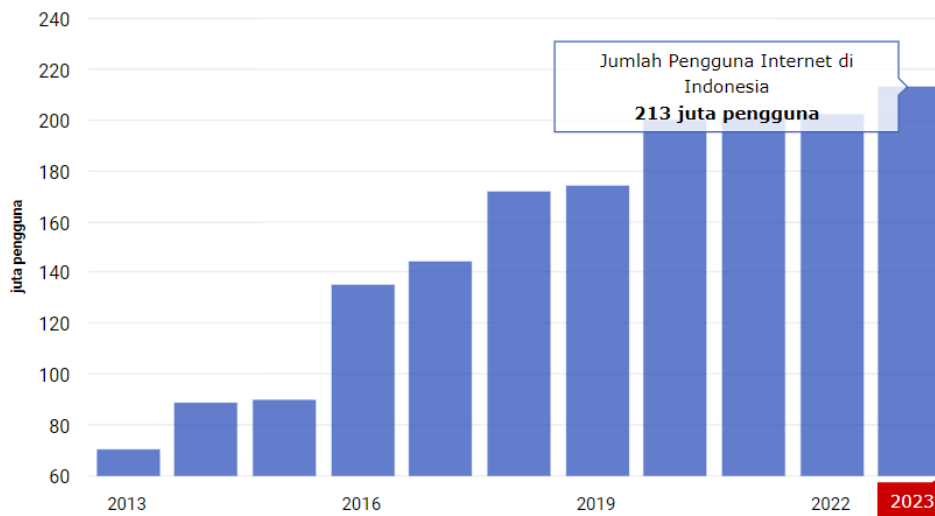
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, teknologi terus mengalami perkembangan dari masa ke masa menuju ke arah yang lebih canggih. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi adalah dengan munculnya internet. Saat ini, Indonesia telah menempati posisi keempat dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia (Yonatan, 2023). Berdasarkan **Gambar 1.1**, jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada Januari 2023, terdapat 213 juta pengguna internet di Indonesia atau sebanyak 77% dari total jumlah penduduk di Indonesia telah menggunakan internet (Annur, 2023).

Gambar 1. 1

Jumlah pengguna Internet di Indonesia per Januari 2023



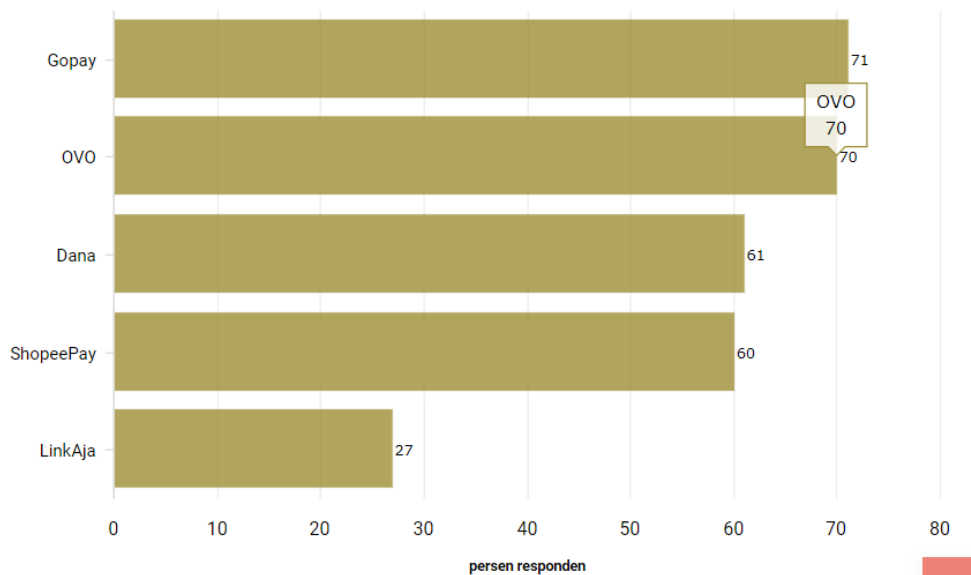
Sumber: Yonatan (2023)

Keberadaan internet mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi sehingga interaksi sangat mudah dilakukan kapanpun dan dimanapun. Semakin berkembangnya teknologi menyebabkan banyak perubahan yang terjadi salah satunya dengan berubahnya perilaku masyarakat dalam bertransaksi dimana pada saat ini masyarakat Indonesia cenderung lebih suka melakukan pembayaran secara

cashless. Salah satu perkembangan teknologi dibidang keuangan adalah *Fintech* (*Finance Technology*) yang ditandai dengan penggunaan *e-wallet* atau dompet digital sebagai metode pembayaran di Indonesia. Riset bertajuk *Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook* menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia lebih memilih dompet digital sebagai metode pembayaran dibandingkan metode pembayaran lainnya (BI Institute, 2023). Pada **Gambar 1.2** ditampilkan *e-wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia yang menunjukkan bahwa banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi.

Gambar 1. 2

***E-Wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia Tahun 2022**



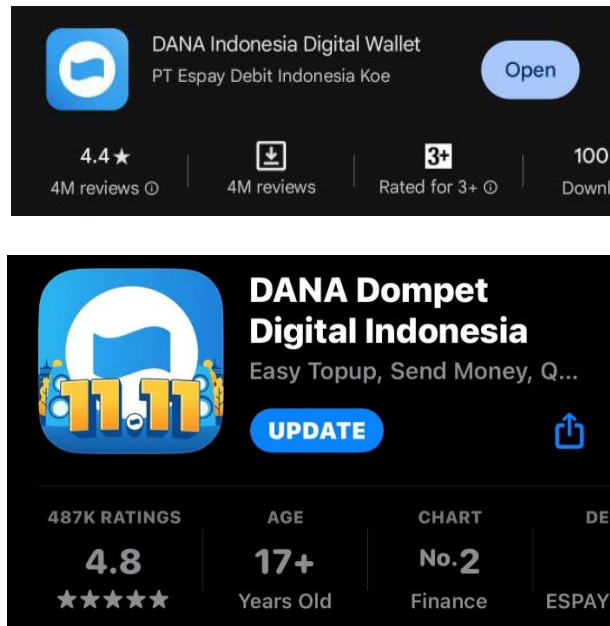
Sumber: Annur (2023)

Berdasarkan **Gambar 1.2**, dari data tersebut, *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Gopay (71%) yang berada pada posisi pertama kemudian disusul oleh OVO (70%), DANA (61%), ShopeePay (60%), dan LinkAja (27%). Salah satu *e-wallet* yang mempunyai rating tinggi pada *App Store* dan *Google Play Store* adalah DANA. DANA merupakan layanan keuangan digital milik PT Espay Debit Indonesia Koe yang sudah terdaftar di Bank Indonesia dengan empat lisensinya antara lain dapat digunakan sebagai uang

elektronik, *e-wallet* atau dompet digital, kirim uang dan Likuiditas Keuangan Digital (dana.id). Aplikasi ini memiliki rating yang cukup tinggi pada *App store* yaitu 4,8 dari 5 dan pada *Google Play Store* memiliki rating 4,4 dari 5 seperti pada **Gambar 1.3** dibawah ini.

Gambar 1. 3

Rating Aplikasi *e-wallet* DANA pada *App Store* dan *Google Play Store*



Sumber: *App Store* dan *Google Play Store* (2023)

Namun, walaupun aplikasi *e-wallet* DANA memiliki rating yang cukup tinggi pada *App Store* dan *Google Play Store*, penulis banyak menemukan ulasan negatif mengenai aplikasi *e-wallet* DANA pada kolom ulasan di kedua platform tersebut. Menurut Lackermair sebagaimana dalam Ardianti (2019) rating merupakan opini yang diberikan oleh konsumen dalam bentuk skala yang biasanya pada *online store* berupa tanda bintang, semakin banyak bintang menunjukkan semakin baik penilaian konsumen terhadap suatu produk. Pada **Tabel 1.1** dibawah ini penulis menjabarkan jumlah rating aplikasi *e-wallet* DANA pada *App Store* dengan periode waktu 27 September – 11 Oktober 2023.

Tabel 1. 1

Jumlah Rating Aplikasi E-Wallet DANA (27 September 2023 – 11 Oktober 2023)

Rating	Jumlah
★	125
★★	7
★★★	15
★★★★	5
★★★★★	15

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan **Tabel 1.1** diatas, untuk periode waktu 27 September 2023 – 11 Oktober 2023 jumlah pengguna yang memberikan rating 1 pada *App Store* ada sebanyak 125 orang yang artinya ulasan negatif lebih banyak daripada ulasan positif yang diberikan oleh pengguna hal yang sama juga terjadi pada *Google Play Store*. Pada **Tabel 1.2** dibawah ini, penulis telah mengumpulkan ulasan negatif mengenai aplikasi *e-wallet* DANA yang terdapat pada *App Store* .

Tabel 1. 2

Ulasan Aplikasi E-Wallet DANA

Ulasan	Keterangan
<p>DANA TIDAK BISA DI BUKA Thu ★★★★★ Nurjanah Sa</p> <p>Kenapa app dana ku gak bisa di buka min? Di suruh mausukin nomor dan pasword jcuman loading verifikasi akun tp gak kelar2 udah 3 hari. Ada saldo min di dana mau di pake, tolong lah !!!!!</p>	Aplikasi tidak dapat dibuka dan selalu gagal saat melakukan verifikasi akun sudah 3 hari.
<p>Gangguan 27 Dec ★★★★★ zahir arizal</p> <p>tidak bisa mumbuka riwayat transaksi , tolong diperbaiki secepatnya , GANGGUAN TERUS</p>	Tidak dapat membuka riwayat transaksi. Sering terjadi gangguan pada aplikasi

Ulasan	Keterangan
<p>Bella 23 Dec ☆☆☆☆☆ adinda beeya</p> <p>Tolong ini baru kali ini ga bisa login dan ini lma banget, saya mau pindahin dana saya tapi ini apk ga bisa dibuka tolong bantuannya</p>	<p>Aplikasi tidak bisa dibuka dan tidak bisa <i>login</i></p>
<p>Dana 23 Dec ☆☆☆☆☆ Reski marthin</p> <p>Terlalu sering gangguan, membuat org tidak nyaman bertransaksi</p>	<p>Aplikasi sering terjadi gangguan sehingga membuat pengguna tidak nyaman untuk melakukan transaksi.</p>
<p>Akun Premium 5 Oct ☆☆☆☆☆ riyannst</p> <p>Ini gimana ya saya udah coba gak bisa ke premium tulisannya yang muncul malah disuruh chatt customer servicenya sudah saya coba chatt dan sudah selesain tugas yang disuruh foto ktp sampe akhirnya foto ijazah tapi kok tetep gak bisa ya ditungguin gak ada pemberitahuan, pas balik ke chatt customer servicenya malah ditanya lagi keluhannya apa padahal sebelumnya udah saya kasih tau dan udah saya kerjain tugasnya</p>	<p>Ingin mengajukan menjadi <i>premium member</i> dan telah menyelesaikan <i>step by step</i> dan telah mengajukan keluhan namun tidak direspon dengan baik.</p>

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Pada **Tabel 1.2**, ditampilkan 5 ulasan yang penulis temukan pada *Apps Store* mengenai aplikasi *e-wallet* DANA. Ulasan yang diberikan menunjukkan bahwa sering terjadi gangguan pada aplikasi seperti aplikasi tidak dapat dibuka, tidak dapat login, riwayat transaksi yang tidak muncul serta keluhan yang tidak ditanggapi. Penulis juga telah melakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara terhadap 20 orang responden. Wawancara dilakukan dengan kriteria responden merupakan orang yang pernah menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA untuk bertransaksi. Tujuan dilakukan *preliminary research* adalah untuk

mengetahui pendapat responden mengenai aplikasi *e-wallet* DANA. Berikut merupakan hasil dari *preliminary research* dapat dilihat pada **Tabel 1.3** dibawah ini.

Tabel 1. 3

Hasil *Preliminary research* kepada responden yang pernah menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	Kapan terakhir kali anda bertransaksi menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA	1 minggu yang lalu	2 dari 20	10%
		2 minggu yang lalu	1 dari 20	5%
		1 bulan yang lalu	4 dari 20	20%
		>2 bulan yang lalu	13 dari 20	65%
2	Sudah berapa kali anda melakukan transaksi menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA?	1 kali	13 dari 20	65%
		2 kali	4 dari 20	20%
		3 kali	2 dari 20	10%
		≥ 5 kali	1 dari 20	5%
4	Apakah anda pernah melihat atau mendengar ulasan negatif dari pengguna lain mengenai aplikasi <i>e-wallet</i> DANA?	Sering	13 dari 20	65%
		Jarang	4 dari 20	20%
		Tidak Pernah	3 dari 20	15%
5	Apakah anda akan menggunakan kembali aplikasi <i>e-wallet</i> DANA?	Ya	4 dari 20	20%
		Tidak	16 dari 20	80%

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Dari hasil *preliminary research* pada **Tabel 1.3**, ditemukan bahwa jumlah responden yang menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA dalam jangka waktu 1-2 minggu lalu hanya 15% (3 dari 20) responden. Selain itu, tabel diatas

menunjukkan bahwa sebesar 85% (17 dari 20) responden hanya pernah bertransaksi 1-2 kali menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Selain itu, penulis juga bertanya apakah para responden pernah melihat atau mendengar ulasan negatif mengenai aplikasi *e-wallet* DANA dan hasilnya bahwa 65% (13 dari 20) mengatakan bahwa mereka sering melihat ataupun mendengar ulasan negatif mengenai aplikasi *e-wallet* DANA, 20% (4 dari 20) mengatakan bahwa mereka jarang melihat ulasan negatif mengenai aplikasi *e-wallet* DANA dan sisanya 15% (3 dari 20) mengatakan bahwa mereka tidak pernah melihat ulasan negatif mengenai aplikasi *e-wallet* DANA. Melalui *preliminary research* juga ditemukan bahwa sebanyak 80% (16 dari 20) responden mengatakan bahwa tidak ingin menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* DANA yang menunjukkan rendahnya niat pakai ulang pada aplikasi *e-wallet* DANA. Menurut Kotler & Keller (2016) niat beli ulang merupakan tindakan pengguna untuk melakukan pembelian kembali terhadap suatu perusahaan yang sama. Untuk mengetahui alasan para responden tidak ingin menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* DANA maka penulis mencari tahu dan bertanya lebih lanjut mengenai alasan para responden tidak ingin menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* DANA di kemudian hari. Pada tahap ini, penulis mengizinkan responden untuk memberikan lebih dari satu jawaban. Alasan responden tidak ingin menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA dapat dilihat pada **Tabel 1.4** dibawah ini.

Tabel 1. 4

***Preliminary research* alasan responden tidak ingin menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* DANA**

Alasan	Jumlah Orang
Sudah lebih nyaman menggunakan dompet digital lainnya	6
Aplikasi sering <i>error</i>	10
Sering terjadi gagal transaksi	7
Saat ingin <i>transfer</i> uang ke bank, saldo tidak masuk ke rekening tetapi saldo pada aplikasi <i>e-wallet</i> DANA sudah terpotong	9
Sering <i>log-out</i> tiba-tiba	5

Alasan	Jumlah Orang
<i>Customer service</i> tidak membantu menyelesaikan masalah	6
Jika mengajukan keluhan hanya dibalas oleh BOT	5
Jarang ada promo dengan pembayaran melalui DANA	2

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan hasil wawancara, alasan yang diberikan responden menunjukkan bahwa DANA belum memberikan *e-service quality* yang baik kepada para penggunanya. Kurangnya *e-service quality* pada aplikasi *e-wallet* DANA ditunjukkan oleh jawaban responden yang mengatakan sering terjadi gangguan sistem seperti *error* pada aplikasi yang menyebabkan terjadinya kegagalan pada saat melakukan transaksi seperti saldo yang tidak masuk, saldo hilang, bahkan ada pengguna yang mengeluhkan transaksi bermasalah hingga akun tiba-tiba keluar (*logout*) ketika aplikasi sedang digunakan. Sharon Issabella selaku *Head of Communications* DANA menanggapi hal tersebut dan menyatakan kegagalan transaksi dapat terjadi karena setiap transaksi yang dilakukan memiliki proses yang berbeda-beda dan meminta para pengguna untuk mengajukan keluhan terkait transaksi yang gagal (Catriana & Sukmana, 2023). Namun, dari *hasil preliminary research*, ada responden yang mengatakan kurangnya respon dari pihak aplikasi ketika mereka mengajukan keluhan yang menyebabkan masalah tidak terselesaikan dengan baik. Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak aplikasi menyebabkan niat pakai ulang menjadi rendah. Keterkaitan *e-service quality* dengan niat pakai ulang dibuktikan dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Anggita. M., & Trenggana, A. F. M. (2020) yang membuktikan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif terhadap variabel niat beli ulang. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka akan meningkatkan niat pakai ulang dari konsumen. Parasuraman et al., (2005) mendefenisikan *e-service quality* sebagai kemampuan sebuah *website* dalam menyediakan fasilitas kepada konsumen untuk berbelanja, secara efektif dan efisien. Selain data yang ditemukan penulis dari *App Store* dan hasil *preliminary research*, penulis juga menemukan keluhan para pengguna mengenai aplikasi *e-wallet* DANA pada media sosial *Twitter* yang dapat dilihat pada **Tabel 1.5** dibawah ini.

Tabel 1.5

Pengalaman pengguna mengenai aplikasi e-wallet DANA

Pengalaman	Keterangan
	<p>Kehilangan saldo sebesar Rp600.000 padahal tidak membagikan kode OTP. Mengajukan keluhan namun tidak mendapat respon</p>
	<p>Mengajukan keluhan namun hanya dibalas oleh BOT dengan <i>template</i> chat.</p>
	<p>Saldo pada aplikasi tidak bisa diambil. Keluhan pada</p>

Pengalaman	Keterangan
	<p>Uang mengendap sebesar Rp2.000.000 dan tidak dapat melakukan transaksi. Sudah mengajukan keluhan tapi tidak ada tanggapan lebih dari seminggu.</p>

Sumber: Hasil Olahan Penulis

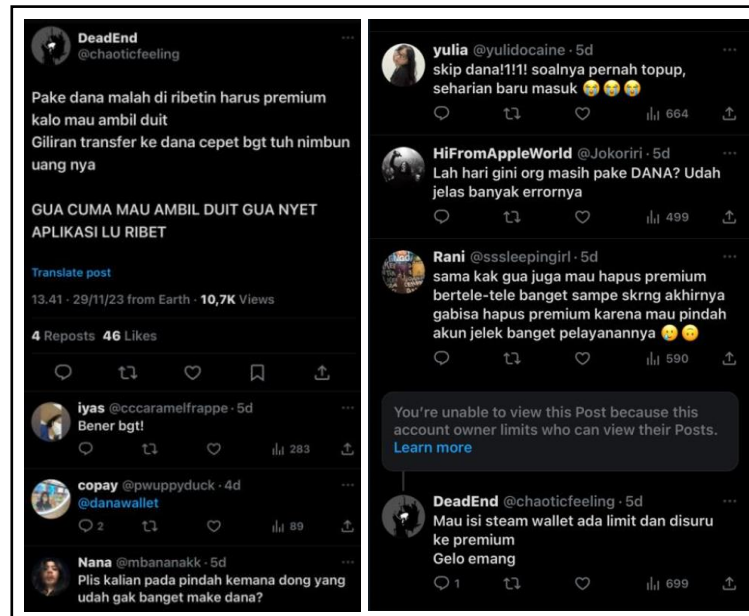
Pada **Tabel 1.5** diatas, penulis menemukan data primer hasil observasi penulis pada media sosial *Twitter* mengenai permasalahan mereka saat menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA dan melakukan *screenshot* secara acak dan kebanyakan menunjukkan cerita pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Banyak dari mereka menceritakan bahwa saldo mereka hilang padahal tidak melakukan transaksi apapun lalu mereka mengajukan keluhan ke *customer service* namun tidak mendapat respon dan permasalahan tidak teratasi dengan baik bahkan hanya dibalas oleh BOT dengan *template chat* yang artinya banyak pengguna yang mengalami hal serupa yaitu bermasalah dengan *e-service quality* yang diberikan oleh aplikasi *e-wallet* DANA.

Ketika penulis melakukan observasi lebih lanjut mengenai aplikasi *e-wallet* DANA, penulis menemukan adanya permasalahan lain selain *e-service quality* pada aplikasi. Penulis menemukan terdapat interaksi berupa perbincangan antara para pengguna aplikasi pada media sosial *Twitter* yang menceritakan pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi tersebut. Pada **Gambar 1.4** dibawah, dapat dilihat hasil *screenshot* dimana seorang pengguna *Twitter* dengan *username* *@chaoticfeeling* menceritakan ketika dia ingin mengambil uang dari aplikasi *e-wallet* DANA, ia harus melalui prosesnya sangat ribet padahal ia hanya ingin mengambil uang saja. Pengguna tersebut, diharuskan untuk membuat akun premium terlebih dahulu. Kemudian pengguna *Twitter* lain dengan *username* *@cccaramelfrappe*, *@sssleepingirl*, dan *@yulidocaine* menanggapi postingan dari *@chaoticfeeling* mengatakan bahwa mereka mengalami hal yang sama dimana

proses untuk mengambil uang saja sangat bertele-tele dan ingin menghapus aplikasi *e-wallet* DANA.

Gambar 1. 4

Perbincangan Pengguna Mengenai Aplikasi *E-Wallet* DANA pada Media Sosial Twitter



Sumber: Hasil Olahan Penulis

Selain menemukan perbincangan para pengguna di media sosial *Twitter*, penulis juga menemukan perbincangan yang dilakukan oleh para pengguna aplikasi *e-wallet* DANA pada *website* *mediakonsumen.com*. *Website* *mediakonsumen.com* merupakan *platform* atau bisa disebut sebagai forum yang sering digunakan oleh konsumen untuk membagikan pengalamannya ketika menggunakan suatu produk atau layanan. Pada *website* ini, biasanya para konsumen akan berdiskusi dengan memberikan komentar berupa pengalamannya ketika menggunakan suatu produk atau layanan. Salah satu kasus yang saya temui adalah kasus “Aplikasi *e-wallet* DANA tidak aman, uang hilang dan CS tidak membantu” yang dapat dilihat pada **Gambar 1.5** dibawah ini.

Gambar 1. 5

Kasus Aplikasi E-Wallet DANA pada Website Mediakonsumen.com

Aplikasi DANA Tidak Aman, Uang Hilang dan CS Tidak Membantu

13 November 2022 • merlin • 46 Komentar • Akun Pengguna, Call Center, Cashless Payment, Customer complaint handling, Customer Service, DANA, Dompot Digital, Keamanan akun, MyTelkomsel, One Time Password, OTP, Payment Gateway, Pembelian pulsa, Pembobolan akun, Saldo Hilang, Validasi Pembayaran, Verifikasi Pembayaran

Ad removed. [Details](#)

[Ikuti kami di Google Berita](#)

Pada tanggal 2 November 2022, saya bermaksud membeli pulsa melalui aplikasi MyTelkomsel. Di sana terdapat pilihan pembayaran melalui DANA. Kemudian saya menyambungkan akun DANA saya ke aplikasi MyTelkomsel, karena sebelumnya saya tidak pernah melakukan pembayaran melalui DANA di aplikasi MyTelkomsel.

Ketika sudah berhasil terhubung, dari aplikasi MyTelkomsel saya terlihat saldo DANA saya hanya Rp17.405. Saya kaget sekali melihat saldo saya yang dari sebelumnya Rp600.000 ribu lebih, menjadi hanya Rp17 ribuan saja.

Lalu saya membuka aplikasi DANA, saya cek benar saldonya Rp17 ribuan. Saya cek histori terdapat transaksi yang tidak pernah saya lakukan, yaitu transaksi pembelian pulsa ke nomor yang tidak saya kenal (saya sudah cek 4 digit nomor HP yang tidak disensor yaitu 8370 tidak ada di daftar kontak saya) sebesar Rp75 ribu sebanyak 8 kali yang berhasil dengan total Rp600 ribu. Selain itu juga terdapat beberapa transaksi di hotelmurah.com, tapi tidak berhasil. Total kerugian yang saya alami sebesar Rp600.000.

nomor yang sama tidak bisa dilakukan dalam menit yang berdekatan ataupun bahkan pada menit yang sama. Selain itu saya juga tidak pernah memberikan OTP, password ataupun yang lainnya ke orang lain. Bahkan saya cek juga tidak ada permintaan OTP pada tanggal kejadian. Transaksi ini sangat janggal dan aplikasi DANA sangat tidak aman.

Saya *share* pengalaman saya melalui Instagram, ternyata beberapa teman saya pernah mengalami hal yang serupa juga. Hal ini memang membuktikan bahwa DANA sangat tidak aman, karena gampang diretas, bahkan dengan tidak memberikan OTP kepada orang lain sekalipun.

Hal yang paling mengecewakan adalah, ketika saya mengajukan keluhan melalui pesan bantuan, tidak direspons sama sekali. Hanya direspons sekali untuk tidak membuat pelaporan ulang dan diminta menunggu untuk respons selanjutnya. Sampai hari ini 10 November 2022 pukul 19.00 WIB, mereka belum berikan respons dan penanganan atas kendala saya. 8 hari user digantung pelaporannya dan mereka tidak ada itikad baik dari CS DANA.

Saya juga melakukan pelaporan via telepon, tapi sangat lama sekali antreannya dan akhirnya terputus. Mereka sudah mengetahui email dan nomor telepon saya sebelum terputus, tapi tidak bertanggungjawab untuk *follow up*. Apakah seperti itu kualitas CS DANA?

Tidak hanya itu, saya pun melakukan DM melalui IG, tapi tidak kunjung direspons. Direspons hanya untuk isi form, tapi tidak ada kelanjutannya. Lalu saya kirimkan email ke CS, saya sudah jelaskan kronologinya dan bukti-bukti *screenshot* dan tahu apa yang lebih parah? CS DANA membalas keluhan saya dengan jawaban yang sangat tidak layak.

Mereka menanyakan kembali apa yang sudah saya lampirkan dan 1 tiket saya dibalas 2 kali oleh kemungkinan oleh CS yang berbeda dan dua-duanya sama saja menanyakan hal yang sudah saya lampirkan. Setelah saya lampirkan, mereka merespons akan segera merespons. Namun hingga saat ini tidak ada kejelasan.

Saya cek di akun IG DANA juga *banyaaaakkkkk* sekali *customer* yang mengeluh terkait aplikasi DANA yang bermasalah. Lebih baik selamatkan dahulu uang di akun DANA kalian, karena CS dana merespons sangat lama dan tidak membantu sama sekali.

Sungguh mengecewakan, tidak sepatutnya pelayanan CS sangat tidak layak seperti itu dan keluhan *customer* 8 hari dibiarkan menggantung tanpa kejelasan. Lebih baik pilih aplikasi dompet digital lainnya yang kualitas CS-nya lebih cepat tanggap dan juga lebih aman digunakan untuk semua transaksi.

Merlin Dianti

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Kasus diatas menceritakan pengalaman seorang pengguna aplikasi *e-wallet* DANA yang bernama Ibu Merlin Dianti yang berawal ketika dia melakukan pembelian pulsa dengan metode pembayaran menggunakan DANA. Namun, beberapa waktu kemudian saldo miliknya hilang dari yang sebelumnya Rp600.000 menjadi Rp17.000 padahal ia tidak melakukan transaksi apapun selain pembelian pulsa ke nomor telepon miliknya. Kemudian, dia mengajukan keluhan melalui pesan bantuan, *direct message* melalui Instagram namun tidak ada respon sama sekali dari aplikasi *e-wallet* DANA. Setelah melakukan pengecekan pada akun Instagram DANA, Ibu Merlin menemukan banyak sekali keluhan yang sama kolom komentar di postingan *Instagram* tersebut. Hal tersebut membuat Ibu Merlin kecewa dan memutuskan untuk memilih aplikasi dompet digital lain yang lebih aman digunakan. Kasus yang dialami oleh Ibu Merlin tersebut, mendapat tanggapan dari pengguna lain yang menuliskan komentarnya pada postingan Ibu Merlin yang dapat dilihat pada **Tabel 1.6** dibawah. **Pada Tabel 1.6**, penulis menjabarkan hasil *screenshot* berupa perbincangan para pengguna mengenai aplikasi *e-wallet* DANA pada *website* *mediakonsumen.com* untuk menanggapi kasus “Aplikasi e-wallet DANA tidak aman, uang hilang dan CS tidak membantu”

Tabel 1. 6

Tanggapan Pengguna pada Website Mediakonsumen.com

Tanggapan	Keterangan
 <p>Aditya 14 November 2022 - (03:14 WIB) Permalink</p> <p>Thanks Atas Complain nya. Itu lebih menguatkan tekad saya untuk segera menghapus aplikasi ini dari kehidupan saya sehari hari. Saya pun sejak lama sdh ga mau lagi bertransaksi dengan aplikasi dana ini. Selalu lemot dan sangat susah dalam pembelian pulsa.</p> <p>4 Login untuk Membalas</p>	<p>Pengguna dengan nama Aditya menganggap aplikasi <i>e-wallet</i> DANA sangat lemot dan karena melihat banyak kasus negatif yang dialami oleh pengguna lain membuatnya memilih untuk menghapus dan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA.</p>
 <p>Miftahul 14 November 2022 - (13:48 WIB) Permalink</p> <p>Otw uninstal dana, thanks infonya</p> <p>2 Login untuk Membalas</p>	<p>Pengguna atas nama Miftahul mengatakan bahwa ia segera menghapus aplikasi <i>e-wallet</i> DANA setelah membaca kasus tersebut.</p>
 <p>Iwan 14 November 2022 - (10:29 WIB) Permalink</p> <p>Ternyata banyak juga ya korbannya... Setelah dipikir2 mendingan saya buruan tarik saldo saya di Dana dan dipindah ke yg lebih aman!</p> <p>3 Login untuk Membalas</p>	<p>Pengguna atas nama Iwan mengatakan ia melihat banyak korban dari aplikasi <i>e-wallet</i> DANA sehingga ia memutuskan untuk menarik saldo yang dia miliki di aplikasi <i>e-wallet</i> DANA dan dipindahkan ke yang aman.</p>
 <p>Kentra 14 November 2022 - (11:05 WIB) Permalink</p> <p>Idih parah banget aplikasi ini. Keamanan tidak terjaga & tidak ada pergantian saldo. Yang begini jangan di pake lagi. Walaupun 1 dari 100.000 yg mengalami ini, tetap 1 itu jadi contoh kalo kita yang mengalami.</p> <p>2 Login untuk Membalas</p>	<p>Pengguna atas nama Kentra menyarankan agar tidak perlu menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA lagi karena keamanannya yang tidak terjaga.</p>

Tanggapan	Keterangan
	<p>Pengguna atas nama Andri mengatakan dia sudah menghapus aplikasi <i>e-wallet</i> DANA karena sudah bosan melihat kasus dan banyaknya keluhan mengenai aplikasi <i>e-wallet</i> DANA. Ia juga sudah menggunakan aplikasi lain walaupun memiliki biaya admin yang penting tetap aman.</p>
	<p>Setelah membaca kasus tersebut, pengguna atas nama Nabila memilih untuk menghapus aplikasi <i>e-wallet</i> DANA.</p>

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Dari tanggapan yang diberikan oleh para pengguna pada **Tabel 1.6** diatas, menunjukkan bahwa terjadi permasalahan pada teori *e-word of mouth* yang ditandai dengan adanya ketakutan para pengguna untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA dikarenakan mereka sering melihat pengalaman buruk yang dialami oleh pengguna lain ketika menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA yang akhirnya membuat mereka tidak lagi menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA saat bertransaksi. Banyak pengguna tidak ingin menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* DANA dikarenakan takut mengalami kejadian serupa yang dialami oleh pengguna lain. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, D. F., & Sumaryono, S. (2021) yang menjelaskan bahwa *e-word of mouth* berpengaruh dan menguatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. *E-Word of Mouth* merupakan pemasaran menggunakan internet untuk menciptakan efek berita dari mulut ke mulut untuk mendukung usaha dan tujuan pemasaran (Kotler & Keller, 2016). Goyette et al. (2010) mendefenisikan

electronic word of mouth sebagai komunikasi verbal yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung ataupun dengan menggunakan metode komunikasi lainnya mengenai suatu produk atau layanan.

Berdasarkan hasil dari *preliminary research* dan pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis serta data-data yang diperoleh penulis dari berbagai sumber menunjukkan bahwa yang menjadi permasalahan dari aplikasi e-wallet DANA ada pada *e-service quality* dan *e-word of mouth* yang akhirnya menyebabkan niat pakai ulang pada aplikasi *e-wallet* DANA sangat rendah. Oleh karena itu, penulis ingin mendalami pengaruh *e-service quality* dan *e-word of mouth* terhadap niat pakai ulang sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Persepsi Pengguna Atas *E-Service Quality* dan *E- Word Of Mouth* terhadap Niat Pakai Ulang pada Aplikasi *e-wallet* DANA”** dan bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dan diharapkan dapat menjadi solusi bagi perusahaan DANA,

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana persepsi pengguna atas *e-service quality* pada aplikasi *e-wallet* DANA?
2. Bagaimana persepsi pengguna atas *e-word of mouth* pada aplikasi *e-wallet* DANA?
3. Bagaimana niat pakai ulang pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA?
4. Bagaimana pengaruh persepsi pengguna atas *e-service quality* dan *e-word of mouth* terhadap niat pakai ulang aplikasi *e-wallet* DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah yang sudah disampaikan diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini anatara lain untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna atas *e-service quality* terhadap aplikasi *e-wallet* DANA

2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna atas *e-word of mouth* terhadap aplikasi *e-wallet* DANA
3. Untuk mengetahui bagaimana niat pakai ulang pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi pengguna atas *e-service quality* dan *e-word of mouth* terhadap niat pakai ulang pada aplikasi *e-wallet* DANA

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dicapai oleh penulis antara lain:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan informasi atau ilmu dalam menambah wawasan penulis untuk mengidentifikasi suatu gejala, permasalahan atau fenomena yang terjadi dilingkungan sekitar penulis. Selain itu, penulis juga berharap dengan disusunnya penelitian ini dapat memberikan wawasan pada bidang manajemen pemasaran mengenai *e-service quality* dan *e-word of mouth*

2. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan ataupun menjadi masukan kepada perusahaan dan dapat menjadi solusi dalam membantu pihak perusahaan untuk melakukan evaluasi mengenai pelayanan agar mampu bersaing dengan produk lainnya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ataupun menambah wawasan bagi pembaca ketika melakukan penelitian baik mengenai *e-service quality* maupun *e-word of mouth*

1.5 Kerangka Pemikiran

Dengan berkembangnya teknologi memberikan banyak kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam hal bertransaksi. Perkembangan teknologi juga merubah perilaku masyarakat dalam bertransaksi dimana masyarakat sudah beralih kepada sistem pembayaran digital. Dalam aspek keuangan, perkembangan teknologi ditandai dengan

munculnya *e-wallet* atau dikenal sebagai dompet digital. *E-wallet* adalah layanan aplikasi dimana para penggunanya dapat menyimpan, mengirimkan, dan menerima uang secara elektronik serta dapat digunakan sebagai metode pembayaran. Salah satu *e-wallet* yang digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah *e-wallet* DANA. DANA merupakan salah satu *e-wallet* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Namun, dari hasil *preliminary research* yang telah dilakukan, penulis menemukan rendahnya niat pakai ulang pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA. Rendahnya niat pakai ulang ini disebabkan oleh sering terjadinya gangguan pada aplikasi yang menghambat pengguna melakukan transaksi. Selain itu, banyaknya ulasan atau cerita pengalaman negatif dari para pengguna lain membuat mereka ragu untuk menggunakan kembali aplikasi ini dikarenakan manusia mudah terpengaruh oleh tindakan dan opini orang lain ketika mengambil keputusan. Faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya niat pakai ulang pada aplikasi *e-wallet* DANA dikarenakan pada *e-service quality*, para pengguna menghadapi kendala dan ketidaknyamanan ketika menggunakan aplikasi dan akhirnya memengaruhi mereka untuk menggunakan kembali aplikasi ini dan juga ditemukan adanya *e-word of mouth* dari para pengguna yang membagikan pengalaman mereka berupa kesan negatif yang akhirnya menciptakan opini negatif bagi para pengguna lainnya.

E-service Quality merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan suatu aplikasi. Parasuraman et al. (2005) mendefinisikan *e-service quality* sebagai kemampuan sebuah *website* dalam menyediakan fasilitas kepada konsumen untuk berbelanja, secara efektif dan efisien. *E-service quality* melibatkan interaksi pengguna selama dan sesudah layanan digunakan. *E-service quality* dapat juga didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan menyediakan layanan berbasis internet untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan memperhatikan ekspektasi dari para penggunanya (Setiawardani & Riyanto, 2023). Dengan adanya *e-service quality* yang baik dapat mempertahankan pengguna dalam waktu yang lama Abid (dalam Puspitayani, 2023). Hubungan *e-service quality* dengan niat pakai ulang telah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Saragih, M. E., & Hasbi, I. (2021) yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada konsumen LinkAja” yang membuktikan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *repurchase intention*. Dalam penelitian ini dimensi *e-service quality* yang digunakan berdasarkan teori milik Parasuraman et al. (2005) yang menyatakan bahwa ada 4 dimensi *e-service quality* yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, dan privacy*.

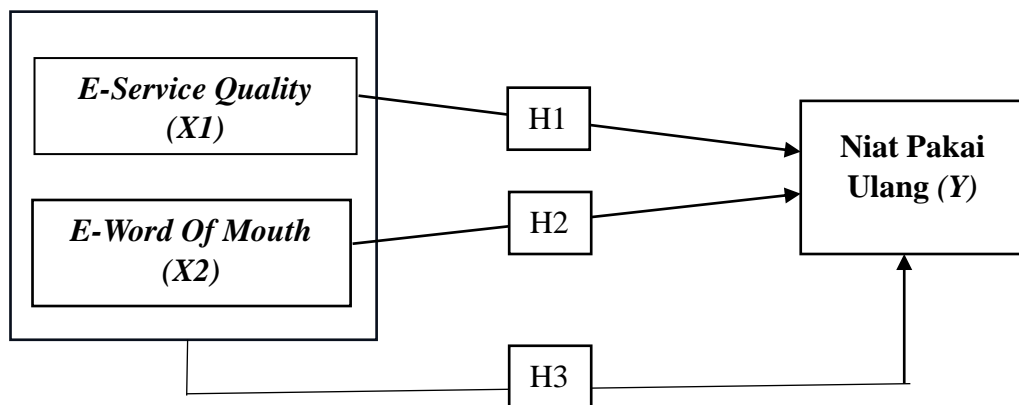
Selain *e-service quality*, faktor lain yang menjadi pertimbangan pengguna menggunakan ulang sebuah aplikasi dipengaruhi oleh *review* yang diberikan oleh pengguna lain. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Parahita, R., & Widyasari, S. (2023) yang menyatakan bahwa *electronic word of mouth* menjadi pertimbangan konsumen dalam memiliki niat beli ulang dan menjelaskan bahwa *electronic word of mouth* berpengaruh positif terhadap niat beli ulang konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gauri et al. (dalam Christie, 2016) dimana *electronic word of mouth* yang positif dari pengguna lain berdampak terhadap meningkatnya niat membeli kembali, begitu juga sebaliknya. Artinya semakin positif komentar yang diberikan maka niat pengguna melakukan pembelian ulang semakin meningkat. Goyette et al. (2010) mendefinisikan *electronic word of mouth* sebagai komunikasi verbal yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung ataupun dengan menggunakan metode komunikasi lainnya mengenai suatu produk atau layanan. *Electronic word of mouth* dapat dinyatakan sebagai suatu pernyataan positif maupun negatif yang diberikan oleh pengguna mengenai suatu produk yang dapat diakses oleh orang lain melalui internet (Priansa, 2017). Saat ini, pengguna dapat menemukan informasi dengan mudah melalui *review* yang dapat diperoleh melalui media sosial. *Review* tersebut memiliki dampak besar pada niat beli ulang seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Cung et al., (2023) yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kepuasan terhadap Niat Beli Ulang pengguna Shopee” menunjukkan bahwa *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang. Dalam penelitian ini dimensi *e-word of mouth* yang digunakan berdasarkan teori milik Goyette

et al. (2010) yang menyatakan bahwa *e-word of mouth* memiliki 3 dimensi yakni *intensity*, *valance opinion (positive & negative)*, and *content*.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa *e-service* dan *e-word* memiliki pengaruh positif terhadap niat beli ulang. Hal ini sesuai dengan penelitian milik Duary et al. (2023) yang berjudul Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan *Electronic Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada Rosalia Indah Transport menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-word of mouth* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap repurchase intention. Selain itu, bukti lain juga didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Priyatna, E. H., & Agisty, F. (2023) yang berjudul Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Word of Mouth* terhadap Minat Beli Ulang pada *E-Commerce Sociolla* yang menunjukkan *e-service quality* dan *e-word of mouth* bersama-sama memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang pada *e-commerce Sociolla*. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas, maka penulis menggambarkan model penelitian pada **Gambar 1.6** dibawah ini.

Gambar 1. 6

Conceptual Framework



Sumber: Hasil Olahan Penulis.

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian penelitian diatas penulis menarik hipotesis sebagai berikut :

H_1 : *E-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap niat pakai ulang aplikasi *e-wallet* DANA.

H_2 : *E-word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap niat pakai ulang aplikasi *e-wallet* DANA.

H_3 : *E-Service quality* dan *e-word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap niat pakai ulang aplikasi *e-wallet* DANA