

Kemudahan Dan Kegunaan Layanan E-Wallet Berdasarkan Model TAM Dan IPA

Kudiantoro Widiyanto ^{1*}, Tyas Setiyorini ², Angga Subrata ³

¹ Teknologi Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika;
Jl. Kramat Raya No. 98 Jakarta 021-21231170;
e-mail: kudiantoro.kdw@bsi.ac.id

² Teknik Informatika; STMIK Nusa Mandiri Jakarta;
Jalan Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar Jakarta Timur. (021) 8005722;
e-mail: tyas.tys@nusamandiri.ac.id

³ Sistem Informatika; STMIK Nusa Mandiri Jakarta;
Jalan Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar Jakarta Timur. (021) 8005722;
e-mail: anggasubrata1994@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: kudiantoro.kdw@bsi.ac.id

Diterima: Mei 2021; Review: Mei 2021; Disetujui: Juni 2021

Cara sitasi: K. Widiyanto, Setiyorini T; Subrata A. 2021. Kemudahan Dan Kegunaan Layanan E-Wallet Berdasarkan Model TAM Dan IPA. Information System For Educators and Professionals. 5 (2): 111 – 120.

Abstrak: Dengan adanya perkembangan teknologi informasi masa sekarang yang memaksakan semua lapisan masyarakat mengikutinya diantaranya pengguna dompet digital atau dalam istilah sekarang disebut *e-wallet*. *E-wallet* adalah salah satu jenis pembayaran elektronik. Di Indonesia, ada begitu banyak produk *e-wallet*, yang dikeluarkan oleh bank dan sektor swasta dalam bentuk suatu aplikasi. Suatu aplikasi diterima oleh masyarakat dapat dilihat dari sisi kegunaan dan kemudahannya. Pengujian kegunaan dan kemudahan aplikasi dapat dilakukan dengan menggunakannya pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan kuesioner yang sebarakan kepada sample yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan mengukur sejauh mana kegunaan dan kemudahan layanan *e-wallet* GoPay sampai saat dilakukannya penelitian ini. Hasil pengujian pada uji validitas semua instrumen penelitian menyatakan rhitung lebih besar dari nilai rtabel maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan. Dimana nilai rtabel didapat dari : pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata (α) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*), Nilai kritis = nilai tabel dimana $n = 93$. $rtabel = r_{\alpha;(n-2)} = r_{0,05;(91)} = 0,206$. Berdasarkan hasil penelitian bahwa secara umum pengguna kualitas *e-wallet* GoPay belum merasa puas terhadap kualitas aplikasinya yang ada saat ini, dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut dominan bernilai negative (seperti Dengan E-wallet Go-Pay membantu meningkatkan produktivitas saya dengan skor kepuasan -0,1075, Secara umum E-wallet Go-Pay berguna untuk saya dengan skor kepuasan -0,0323).

Kata Kunci: Layanan E-Wallet, Model TAM, IPA

Abstract: *With the development of today's information technology that forces all levels of society to follow it, including digital wallet users or in today's terms it is called e-wallet. E-wallet is a type of electronic payment. In Indonesia, there are so many e-wallet products, issued by banks and the private sector in the form of an application. An application that is accepted by the community can be seen in terms of its usefulness and convenience. Testing the usability and ease of application can be done by using the Technology Acceptance Model (TAM) and Importance Performance Analysis (IPA) approaches by using a questionnaire that is distributed*

to a predetermined sample. In this study, the researcher wanted to know and measure the usefulness and convenience of GoPay's e-wallet service until the time of this research. The test results on the validity of all research instruments state that r_{count} is greater than the value of r_{table} , so it can be concluded that this research can be continued. Where the r_{table} value is obtained from: the validity test is first determined by the significance level (α) which is 5% or 0.05 and the test statistic used is (rho-Spearman), critical value = table value where $n = 93$. $r_{table} = r_{\alpha}; (n-2) = r_{0.05}; (91) = 0.206$. Based on research results that in general GoPay e-wallet quality users are not satisfied with the quality of the current application, it can be seen that the value in this column is dominantly negative (such as Go-Pay E-wallet helps increase my productivity with a satisfaction score of - 0.1075, In general Go-Pay E-wallet is useful for me with a satisfaction score of -0.0233).

Keywords: E-Wallet Service, TAM Model, IPA

1. Pendahuluan

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi masa sekarang yang memaksakan semua lapisan masyarakat mengikutinya diantaranya pengguna dompet digital atau dalam istilah sekarang disebut e-wallet. Data Kuartal II 2019 yang didapatkan dari Aplikasi Annie 5 besar sekarang ini aplikasi e-wallet yang paling aktif penggunaannya dalam setiap bulan transaksinya terbanyak masih diduduki oleh aplikasi lokal yaitu Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, dan Jenius [1].

Dalam persaingan dompet digital (e-wallet) yang semakin lama semakin sengit, pelanggan berusaha diakuisi oleh pemain. Tetapi Go-Pay merupakan wallet paling populer di Indonesia dengan menduduki posisi puncak [2]. Di Indonesia Go-Pay merupakan salah satu fintech yang terdapat pada platform Go-Jek yang merupakan layanan mobile payment [3].

Hal yang sangat penting yang merupakan suatu aplikasi diterima oleh masyarakat pada aplikasi e-wallet adalah dilihat dari sisi kegunaan dan kemudahannya. Aplikasi tersebut dapat dikatakan berguna dan mudah digunakan jika dilakukan pengujian terhadap keseluruhan konten yang tersedia. Dalam pengujian aplikasi dari sisi kegunaan dan kemudahan dapat dilakukan dengan menggunakannya pendekatan TAM dan IPA dengan menggunakan kuesioner yang sebarakan kepada sample yang sudah ditentukan terlebih dahulu.

Fokus penelitian yang dilakukan oleh L. T. H. Hutami and E. Septyarini dimana penggunaan *e-wallet* yang merupakan konsumen generasi Millennial sangat mempengaruhi dalam pembelian online [4]. Penelitiannya dengan menggunakan modifikasi TAM dan peneliti menggabungkan dengan analisis kuadran dengan IPA.

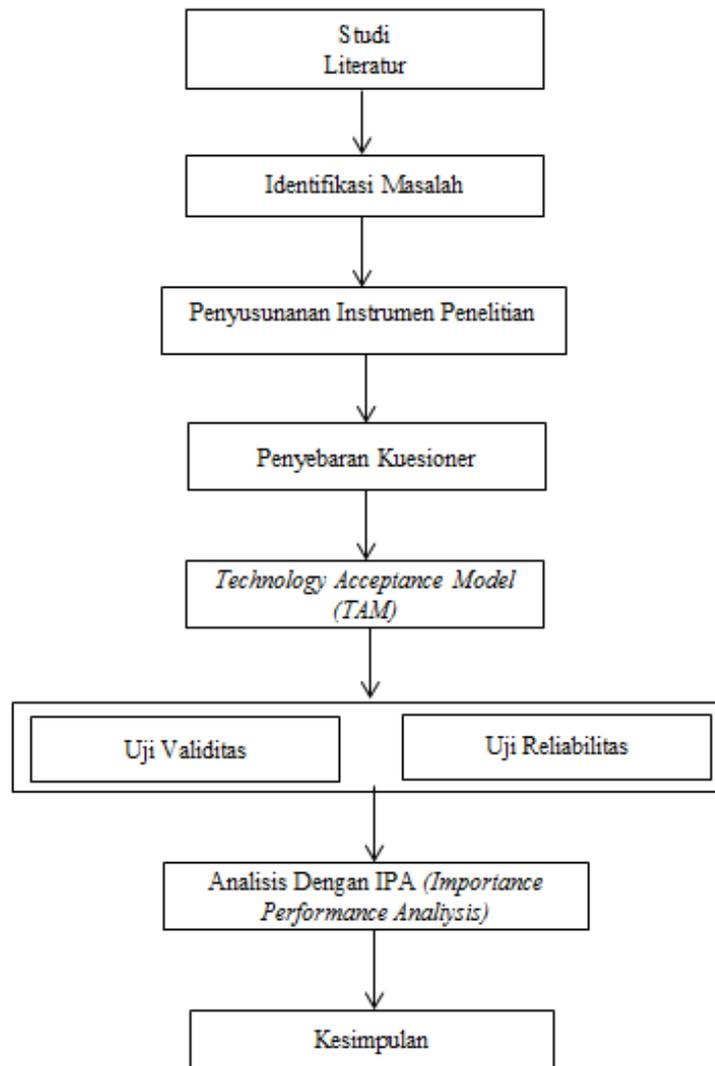
Tujuan penelitian ini ingin mengetahui dan mengukur sejauh mana kegunaan dan kemudahan layanan *e-wallet* GoPay sampai saat dilakukannya penelitian ini.

Permasalahan yang diangkat dan menjadi fokus pada penelitian dan penyelesaian ini yaitu menganalisa kegunaan dan kemudahan layanan *e-wallet* GoPay berdasarkan model TAM dan IPA dan merekomendasi untuk pengembang berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan peneliti untuk meningkatkan kualitas layanan *e-wallet* GoPay dengan hipotesis: H0 : Pengguna Layanan *e-wallet* GoPay belum merasa puas terhadap Kegunaan dan Kemudahan yang ada saat ini; H1 : Pengguna Layanan *e-wallet* GoPay sudah merasa puas terhadap Kegunaan dan Kemudahan yang ada saat ini.

2. Metode Penelitian

Pada tahapan penelitian ini akan diuraikan pada Gambar 1. Tahapan Penelitian : yang terdiri dari : 1. Studi Literatur (mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini yang bersumber dari buku referenasi, jurnal dan artikel yang diambil dari internet); 2. Identifikasi Masalah (melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan kegunaan dan kemudahan layanan *e-wallet* Go-Pay berdasarkan TAM Model dan IPA); 3. Penyusunan Instrumen Penelitian (pada tahap ini peneliti menyusun kuesioner (angket) yang akan digunakan untuk mengumpulkan data-data dari responden berdasarkan TAM yang dimodifikasi berdasarkan referensi yang ada pada studi literatur); 4. Pengumpulan Data : a. Populasi dan Sampel (tahap ini dilakukan pencarian sampel berdasarkan populasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu) dalam pengambilan populasi dan sample dilakukan di daerah Depok dan sebanyak 93 sample; b. Pengembangan Instrumen (tahap ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu identitas sumber data dan

kuantitatif. Data kuantitatif diambil dua jenis data dimana data tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari e-wallet Go-Pay. Kemudian disusun dalam satu bundel untuk disebarakan kepada responden); c. Pengujian Instrumen (tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat dimana pengujian yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data); 5. Analisis Data (menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dengan analisis IPA); 6. Kesimpulan dan Saran (kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya).



Sumber: B. O. Lubis, A. Salim, and Jefi [5]

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Model penelitian yang diajukan pada penelitian ini adalah mengadopsi dari TAM.



Sumber: D. Napitupulu, A. F. Ariani, and J. A. Kadar [6]

Gambar 2. Model Penelitian

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Dimensi (Indikator)
1	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	1. <i>E-wallet</i> Go-Pay mudah dipelajari. 2. Mudah mengendalikan <i>E-wallet</i> Go-Pay. 3. <i>E-wallet</i> Go-Pay jelas dan dapat dimengerti. 4. <i>E-wallet</i> Go-Pay fleksibel. 5. Menggunakan <i>E-wallet</i> Go-Pay mudah untuk menjadi terampil. 6. <i>E-wallet</i> Go-Pay mudah untuk digunakan.
2	Persepsi Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	7. Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan <i>E-wallet</i> Go-Pay. 8. Saya menyarankan kepada orang teman saya untuk menggunakan <i>E-wallet</i> Go-Pay. 9. Dengan <i>E-wallet</i> Go-Pay membantu meningkatkan pekerjaan saya. 10. Dengan <i>E-wallet</i> Go-Pay membantu meningkatkan produktivitas saya. 11. Dengan <i>E-wallet</i> Go-Pay membantu mempertinggi efektifitas saya. 12. Secara umum <i>E-wallet</i> Go-Pay berguna untuk saya.

Sumber : I. Mahendra and N. Septiany [7]

3. Hasil Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah e-wallet Go-Pay. Setelah data kuesioner terkumpul, dilakukan analisis demografis responden, kemudian dilakukan Uji Kualitas Data (*Uji Validitas* dan *Reliabilitas*) dan analisis *IPA* sebagai tahap akhir penelitian. Semua pengujian pada penelitian ini dilakukan dengan perhitungan menggunakan SPSS 21. Untuk menguji apakah alat ukur (*instrumen*) yang digunakan memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik. Sehingga data yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diukur.

Tujuan pengujian ini untuk menganalisa kegunaan dan kemudahan *layanan E-wallet* berdasarkan model TAM dan *IPA* dan memberikan saran atau rekomendasi untuk pengembang berdasarkan hasil pengujian tersebut guna meningkatkan *layanan E-wallet*. Peneliti menggunakan skala *likert* untuk menilai: a). Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) / *XA1* Tingkat Kepentingan (*Importance*); b). Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) / *XA2* Tingkat Kepentingan (*Importance*); 3). Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) / *XB1* Tingkat Kinerja (*Performance*) dan 4). Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) / *XB2* Tingkat Kinerja (*Performance*)

Di sini responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap indikator yang tersaji dalam pertanyaan-pertanyaan di kuesioner. Pertanyaan dibuat dalam dua jenis yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Hasil pengumpulan kuesioner yang berhasil di himpun dan layak di analisis dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Pengumpulan Kuesioner.

No	Jumlah Kuesioner	Persentase Kuesioner	Keterangan Kuesioner
1.	93	100 %	Kuesioner yang pengisiannya lengkap
2.	0	0 %	Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap
3.	0	0 %	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Dari tabel diatas ditunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang pengisiannya lengkap sebanyak 93 (100 %), kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap sebanyak 0 (0 %), dan yang tidak memenuhi syarat sebanyak 0 (0 %).

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengguna pengguna *E-wallet GoPay* yang dipilih menjadi responden. Jumlah responden yang berhasil dijaring dalam penelitian ini sejumlah 93 responden. Seluruh data dalam penelitian ini selanjutnya diolah dengan *software*. Sebelum sampai pada analisis dan pembahasan, terlebih dahulu disajikan data deskriptif responden yang meliputi: jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir responden dan berapa kali responden dalam sehari menggunakan *E-wallet GoPay*.

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Setiap uji dalam statistik tentu mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai acuan untuk membuat kesimpulan, begitu pula Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation*, dalam uji validitas ini, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut: a) Jika nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel, maka angket tersebut dinyatakan valid dan b) Jika nilai rhitung lebih kecil dari nilai rtabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata (α) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*), Nilai kritis = nilai tabel dimana $n = 93$. $r \text{ tabel} = r_{\alpha; (n-2)} = r_{0,05; (91)} = 0,206$

Tabel 3. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kepentingan (*Importance*) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

XA1, XA2, XB1, dan XB2.

	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
XA1	XA11	0,738	0,206	Valid
	XA12	0,690	0,206	Valid
	XA13	0,811	0,206	Valid
	XA14	0,751	0,206	Valid
	XA15	0,636	0,206	Valid
	XA16	0,644	0,206	Valid
XA2	XA21	0,603	0,206	Valid
	XA22	0,644	0,206	Valid
	XA23	0,649	0,206	Valid
	XA24	0,844	0,206	Valid
	XA25	0,783	0,206	Valid
	XA26	0,640	0,206	Valid
XB1	XB11	0,784	0,206	Valid
	XB12	0,537	0,206	Valid
	XB13	0,613	0,206	Valid
	XB14	0,901	0,206	Valid
	XB15	0,768	0,206	Valid

	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
XB2	XB16	0,857	0,206	Valid
	XB21	0,345	0,206	Valid
	XB22	0,348	0,206	Valid
	XB23	0,613	0,206	Valid
	XB24	0,747	0,206	Valid
	XB25	0,804	0,206	Valid
	XB26	0,789	0,206	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.

Hasil pengujian diatas dapat dibandingkan dalam tabel 4:

Tabel 4. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel.

Variabel	Nilai <i>Croanbach's Alpha</i>	r Tabel	Keterangan
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) XA1	0,804	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) XA2	0,784	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) XB1	0,846	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) XB2	0,659	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Dasar pengambilan keputusan Uji Reabilitas adalah Jika Nilai *Croanbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika Nilai *Croanbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Dari tabel 4 diketahui nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) XA1 sebesar 0,804, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) XA2 sebesar 0,784, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) XB1 sebesar 0,846 dan nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) XB2 sebesar 0,659. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *Reliable*.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan diperoleh bahwa instrumen telah valid dan reliabel maka selanjutnya dianalisa *gap* antara Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Tingkat Kepentingan (*Importance*) pengguna terhadap kualitas *E-Wallet GoPay* yang ada saat ini yang ditunjukkan sebagai berikut:

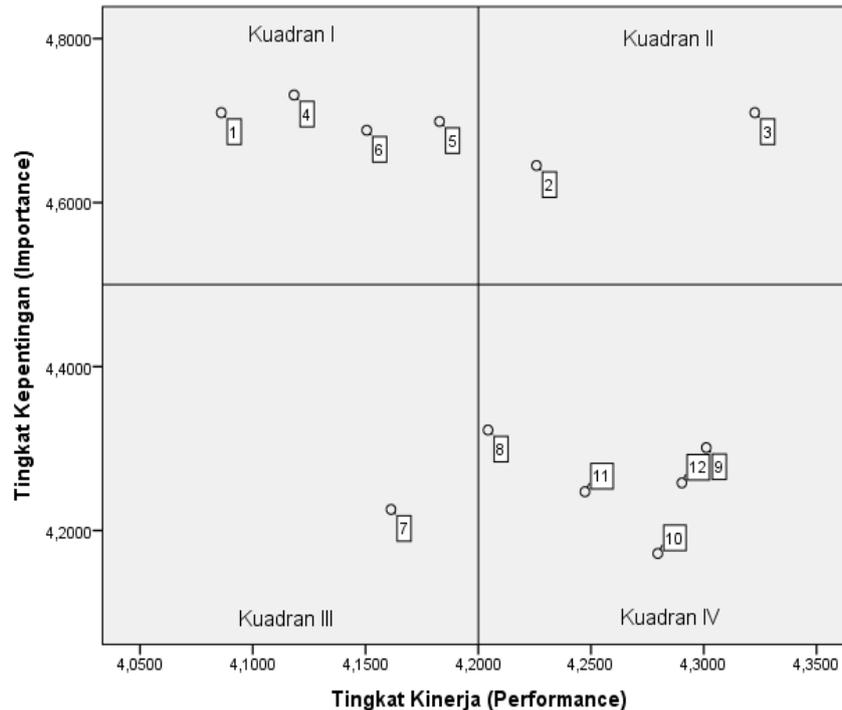
Tabel 5. Analisa *Gap* Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Pengguna *E-Wallet GoPay*

No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Skor Kepuasan
Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)				
1.	E-wallet Go-Pay mudah dipelajari.	4,0860	4,7097	0,6237
2.	Mudah mengendalikan E-wallet Go-Pay.	4,2258	4,6452	0,4194
3.	E-wallet Go-Pay jelas dan dapat dimengerti.	4,3226	4,7097	0,3871
4.	E-wallet Go-Pay fleksibel.	4,1183	4,7312	0,6129
5.	Menggunkan E-wallet Go-Pay mudah untuk menjadi terampil.	4,1828	4,6989	0,5161
6.	E-wallet Go-Pay mudah untuk digunakan.	4,1505	4,6882	0,5376
Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)				
7.	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan E-wallet Go-Pay.	4,1613	4,2258	0,0645
8.	Saya menyarankan kepada orang teman saya untuk menggunakan E-wallet Go-Pay.	4,2043	4,3226	0,1183
9.	Dengan E-wallet Go-Pay membantu meningkatkan pekerjaan saya.	4,3011	4,3011	0,0000
10.	Dengan E-wallet Go-Pay membantu meningkatkan produktivitas saya.	4,2796	4,1720	-0,1075
11.	Dengan E-wallet Go-Pay membantu mempertinggi efektifitas saya.	4,2473	4,2473	0,0000
12.	Secara umum E-wallet Go-Pay berguna untuk saya.	4,2903	4,2581	-0,0323

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa pada kolom Tingkat Kinerja (*Performance*) umumnya lebih rendah dari kolom Tingkat Kepentingan (*Importance*), dengan demikian untuk kolom skor kepuasan menggunakan rumus Tingkat Kinerja (*Performance*) – Tingkat Kepentingan (*Importance*) = Skor Kepuasan. Penerapan rumus tersebut diterapkan pada kolom skor kepuasan dan dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut dominan bernilai negatif, dengan pemahaman bahwa pada variable diuji masih ada yang belum memenuhi harapan responden. Dengan kata lain dapat dikatakan secara umum pengguna belum merasa puas terhadap kualitas *E-Wallet GoPay* yang ada saat ini. Ada banyak hal yang terkait kualitas *E-Wallet GoPay* yang harus ditingkatkan.

Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan terhadap *E-Wallet GoPay* dilakukan analisis lanjutan dengan alat bantu IPA dimana item yang ada dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran. Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA, Setiawan dalam [8] sebagai berikut: 1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis; 2. Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner, 3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), 4. Membuat grafik IPA dan 5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.



Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Gambar 3. Grafik IPA Hasil Pemetaan

Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa seluruh item telah dipetakan ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas sebagai berikut : 1. Kuadran I : Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas *E-Wallet GoPay* yakni terdiri dari: (1) E-wallet Go-Pay mudah dipelajari; (4) E-wallet Go-Pay fleksibel; (5) Menggunakan E-wallet Go-Pay mudah untuk menjadi terampil; dan (6) E-wallet Go-Pay mudah untuk digunakan. Keempat item di atas ini termasuk area yang penting menurut persepsi pengguna namun belum memenuhi harapan/ekspektasi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna; 2. Kuadran II : Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan *E-Wallet GoPay* yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna yaitu : (2) Mudah mengendalikan E-wallet Go-Pay; (3) E-wallet Go-Pay jelas dan dapat dimengerti. Kedua item di atas adalah area yang penting menurut persepsi pengguna dan dianggap telah memenuhi ekspektasi pengguna; 3. Kuadran III : Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan skala prioritas yang rendah bagi pengguna *E-Wallet GoPay* karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu : (7) Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan E-wallet Go-Pay. Item di atas merupakan area yang dianggap tidak penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola; 4. Kuadran IV : Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun persepsi/kinerjanya tinggi yaitu : (8) Saya menyarankan kepada orang teman saya untuk menggunakan E-wallet Go-Pay; (9) Dengan E-wallet Go-Pay membantu meningkatkan pekerjaan saya; (10) Dengan E-wallet Go-Pay membantu meningkatkan produktivitas saya; (11) Dengan E-wallet Go-Pay membantu mempertinggi efektifitas saya; (12) Secara umum E-wallet Go-Pay berguna untuk saya. Kelima item di atas perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II.

Hipotesis awal Evaluasi adalah : H0 : Pengguna Layanan E-Wallet GoPay belum merasa puas terhadap Kegunaan dan Kemudahan yang ada saat ini; H1 : Pengguna Layanan E-Wallet GoPay sudah merasa puas terhadap Kegunaan dan Kemudahan yang ada saat ini. Hasil yang di dapatkan dari penelitian: 1. Berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa secara umum pengguna E-Wallet GoPay belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang ada saat ini; 2. Berdasarkan analisis IPA dapat dipetakan skala prioritas peningkatan kualitas E-Wallet GoPay dimana kuadran I adalah skala prioritas tertinggi menurut perspektif pengguna adalah: (1) E-

wallet Go-Pay mudah dipelajari; (4) E-wallet Go-Pay fleksibel; (5) Menggunakan E-wallet Go-Pay mudah untuk menjadi terampil; dan (6) E-wallet Go-Pay mudah untuk digunakan. Keempat item ini harus segera ditingkatkan oleh pengelola untuk memenuhi harapan pengguna; 3. Area yang menjadi prestasi atau keunggulan E-Wallet GoPay yang harus dipertahankan terletak pada kuadran II yaitu: (2) Mudah mengendalikan E-wallet Go-Pay; (3) E-wallet Go-Pay jelas dan dapat dimengerti. Dari penjelasan dapat disimpulkan secara umum Layanan E-Wallet GoPay harus diperbaiki ini menunjukkan bahwa hipotesa H0 diterima dan H1 ditolak.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, yaitu : 1. Hasil pengujian pada uji validitas semua instrumen penelitian menyatakan rhitung lebih besar dari nilai rtabel maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan; 2. Nilai *alpha* untuk hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan (*Importance*) persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*)XA1 sebesar 0,804, nilai *alpha* untuk hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan (*Importance*) persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) XA2 sebesar 0,784, nilai *alpha* untuk hasil uji reliabilitas tingkat kinerja (*Performance*) persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) XB1 sebesar 0,846 dan nilai *alpha* untuk hasil uji reliabilitas tingkat kinerja (*Performance*) persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*)XB2 sebesar 0,659. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *reliable*. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *reliable*; 3. Berdasarkan analisis *gap* ditemukan bahwa secara umum pengguna kualitas *E-Wallet GoPay* belum merasa puas terhadap kualitas aplikasi yang ada saat ini; 4. Berdasarkan analisis IPA dapat ditetapkan skala prioritas peningkatan kualitas *E-Wallet GoPay* dimana kuadran I adalah skala prioritas tertinggi menurut perspektif pengguna adalah: (1), (4), (5) dan (6). Keempat item di atas ini termasuk area yang penting menurut persepsi pengguna namun belum memenuhi harapan/ekspektasi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna; 5. Area yang menjadi merupakan prestasi atau keunggulan *E-Wallet GoPay* yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna yaitu : (2) Mudah mengendalikan E-wallet Go-Pay. (3) E-wallet Go-Pay jelas dan dapat dimengerti. Kedua item di atas adalah area yang penting menurut persepsi pengguna dan dianggap telah memenuhi ekspektasi pengguna. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan secara umum Layanan *E-Wallet GoPay* harus diperbaiki ini menunjukkan bahwa hipotesa H0 diterima dan H1 ditolak.

Peneliti pun memberikan sedikit saran dengan harapan kedepannya, sebagai berikut: 1. Kualitas aplikasi *E-Wallet GoPay* tetap harus dikembangkan lagi terutama untuk kuadran I dengan skala prioritas tertinggi menurut perspektif pengguna; 2. Jumlah responden untuk penelitian selanjutnya harus ditingkatkan untuk mendapatkan keakuratan datanya yang lebih baik; 3. Untuk penelitian lebih lanjut, sebaiknya melakukan pengujian dengan model yang berbeda dan variabel yang lainnya agar hasilnya dapat dibandingkan.

Referensi

- [1] Liputan6.com, "Daftar E-Wallet Terpopuler di Indonesia, Dana Raih Pengguna Aktif Terbanyak," *Liputan6.com*, 2019. .
- [2] cnbcindonesia, "Daftar 10 Dompot Digital Terpopuler di RI, Siapa Jawaranya?," <https://www.cnbcindonesia.com/>, 2019. .
- [3] Y. Huwaydi and S. F. Persada, "Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay di Surabaya," *J. Tek. ITS*, vol. 7, no. 1, pp. 1–5, 2018.
- [4] L. T. H. Hutami and E. Septyarini, "Intensi Penggunaan Electronic Wallet Generasi Millenial Pada Tiga Startup 'Unicorn' Indonesia Berdasarkan Modifikasi Tam," *J. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 136–145, 2019.
- [5] B. O. Lubis, A. Salim, and Jefa, "EVALUASI USABILITY SISTEM APLIKASI MOBILE JKN MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE," *J. Saintekom*, vol. 10, no. 1, pp. 65–76, 2020.
- [6] D. Napitupulu, A. F. Ariani, and J. A. Kadar, "Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis : Studi Kasus Di Satker X,"

- 11th Annual Meeting on Testing and Quality 2016*, vol. 11th, no. August. pp. 404–419, 2016.
- [7] I. Mahendra and N. Septiany, “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Grab (Studi Kasus : Mahasiswa Stmik Nusa Mandiri Jakarta),” *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 9–16, 2018.
- [8] D. B. Napitupulu, “Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach],” *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016.