



Evaluasi Kualitas Layanan dan Keamanan Aplikasi Dana pada Generasi Z Menggunakan Metode E-Servqual

Karmila, Abdullah, Fitri Yunita

Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri

karmilaahmdrfat@gmail.com, abdullah@unisi.ac.id, fitriyun@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya adopsi dompet digital di Indonesia turut memunculkan persoalan mutu layanan dan keamanan sistem, khususnya bagi Generasi Z sebagai kelompok digital native yang mendominasi pengguna teknologi finansial namun kritis terhadap kenyamanan serta perlindungan data. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kualitas layanan, menganalisis keamanan yang dirasakan, serta mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna aplikasi DANA di Kelurahan Sungai Empat. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan metode E-SERVQUAL melalui kuesioner skala Likert kepada 100 responden yang dipilih secara purposive sampling, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS sebelum dihitung selisih persepsi dan harapan pada enam dimensi. Hasil menunjukkan seluruh dimensi bernilai gap negatif dengan total sebesar -0,46 (harapan 4,45; persepsi 3,99); efficiency memiliki kesenjangan tersempit, sementara privacy tercatat paling lebar, menegaskan bahwa aspek keamanan data dan transparansi kebijakan privasi menjadi perhatian utama. Disimpulkan bahwa layanan DANA belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi Generasi Z, sehingga disarankan penguatan sistem keamanan, mekanisme kompensasi, serta daya tanggap layanan secara berkelanjutan agar kesenjangan tersebut dapat diperkecil di masa mendatang.

Kata kunci: E-SERVQUAL, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, Dompet Digital, Generasi Z

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor keuangan, khususnya melalui pergeseran pola transaksi dari sistem tunai menuju pembayaran digital yang lebih cepat, praktis, dan aman [1]. Fenomena ini turut dipercepat oleh meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan telepon pintar di Indonesia, sehingga dompet digital berkembang menjadi salah satu instrumen pembayaran elektronik yang banyak diminati masyarakat karena kemudahan akses, kecepatan proses, dan tingkat keamanan yang ditawarkannya [2]. Salah satu penyedia layanan dompet digital yang populer di Indonesia adalah DANA, yang menghadirkan berbagai fitur mulai dari pembayaran tagihan, transfer dana, pembelian produk digital, hingga transaksi pada platform perdagangan elektronik.

Generasi Z, yakni kelompok masyarakat yang lahir pada rentang pertengahan tahun 1997 hingga 2012, merupakan generasi pertama yang tumbuh sepenuhnya dalam lingkungan digital sehingga memiliki karakteristik adaptif terhadap teknologi serta cenderung mengutamakan efisiensi, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi [3]. Sebagai kelompok pengguna dominan layanan keuangan digital di Indonesia, preferensi dan ekspektasi Generasi Z terhadap kualitas layanan aplikasi dompet digital menjadi aspek yang relevan dan penting untuk dikaji secara mendalam, mengingat karakteristik generasi ini yang cenderung kritis terhadap kenyamanan dan keamanan sistem yang digunakannya sehari-hari.

Meskipun demikian, peningkatan intensitas penggunaan aplikasi dompet digital tidak terlepas dari berbagai persoalan yang berkaitan dengan mutu layanan dan keamanan sistem. Pengguna kerap menghadapi kendala teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan proses transaksi, serta tampilan antarmuka yang kurang responsif. Di sisi lain, isu keamanan seperti potensi kebocoran data pribadi, penipuan digital berbasis phishing, serta penyalahgunaan akun turut menjadi kekhawatiran utama pengguna layanan keuangan berbasis elektronik. Kondisi tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan dan keamanan sistem merupakan dua aspek yang saling berkaitan erat dan sama-sama menentukan tingkat kepercayaan serta loyalitas pengguna terhadap suatu platform digital.

Untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis elektronik secara sistematis, penelitian ini menggunakan pendekatan E-SERVQUAL, yakni pengembangan dari model SERVQUAL yang berfungsi mengukur kesenjangan (gap) antara harapan (expectation) dan persepsi (perception) pengguna terhadap layanan yang diterima, dengan mencakup dimensi efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem elektronik [4]. Kelurahan Sungai Empat, sebagai wilayah dengan tingkat pemanfaatan teknologi digital yang cukup tinggi di kalangan Generasi Z, dipandang representatif untuk dijadikan lokasi kajian mengenai evaluasi mutu layanan dan keamanan aplikasi DANA, mengingat tingginya frekuensi penggunaan aplikasi tersebut oleh warga setempat.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini meliputi tiga hal utama, yaitu belum optimalnya tingkat kualitas layanan aplikasi DANA pada Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat apabila ditinjau dari dimensi efficiency, reliability, fulfillment, responsiveness, privacy, dan compensation; masih rendahnya tingkat keamanan yang dirasakan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut; serta belum teridentifikasinya secara empiris besaran kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi DANA berdasarkan metode E-SERVQUAL.

Bertolak dari rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan aplikasi DANA pada Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat berdasarkan keenam dimensi E-SERVQUAL, menganalisis tingkat keamanan aplikasi yang dirasakan oleh pengguna, serta mengidentifikasi besaran kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi DANA di masa mendatang.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Bagi pengelola aplikasi DANA, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna sebagai dasar peningkatan kualitas layanan dan keamanan aplikasi secara berkelanjutan. Bagi pengguna aplikasi DANA, penelitian ini memberikan informasi mengenai tingkat kualitas layanan dan keamanan aplikasi serta aspek yang masih memerlukan perbaikan agar pengalaman penggunaan menjadi lebih optimal dan aman. Adapun bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah dalam pengembangan kajian mengenai evaluasi kualitas layanan elektronik, keamanan sistem informasi, dompet digital, serta penerapan metode E-SERVQUAL pada objek penelitian yang berbeda.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif melalui pengukuran E-SERVQUAL (Electronic Service Quality), yakni teknik yang membandingkan persepsi (perception) pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan (expectation) pengguna terhadap layanan yang diinginkan, sehingga menghasilkan nilai kesenjangan (gap) sebagai indikator tingkat kualitas layanan dan keamanan aplikasi DANA. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Sungai Empat, Kecamatan Gaung Anak Serka, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, dengan pertimbangan tingginya intensitas penggunaan aplikasi DANA di kalangan Generasi Z pada wilayah tersebut.

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna Generasi Z yang berdomisili di Kelurahan Sungai Empat dan pernah menggunakan aplikasi DANA. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga unit sampel yang dipilih benar-benar mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus kajian (Memon et al., 2025). Kriteria responden meliputi status sebagai Generasi Z, berdomisili di lokasi penelitian, pernah atau sedang menggunakan aplikasi DANA, serta bersedia mengisi kuesioner, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan enam dimensi E-SERVQUAL, yaitu efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, dan compensation, yang terdiri atas 20 item pernyataan dengan dua bagian utama, yakni persepsi dan harapan. Setiap item diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju", karena skala ini dinilai mampu mengukur sikap dan persepsi responden secara sistematis serta memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang memadai apabila jumlah pilihan respons disusun secara tepat [5].

Analisis data diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan SPSS, dengan kriteria reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,70, mengingat estimasi koefisien tersebut turut dipengaruhi oleh

jumlah item, ukuran sampel, dan karakteristik populasi yang diteliti [6]. Selanjutnya, dilakukan perhitungan rata-rata persepsi dan harapan, penghitungan nilai GAP ($GAP = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$) untuk setiap indikator dan dimensi, hingga penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi perbaikan berdasarkan dimensi dengan nilai GAP negatif terbesar.

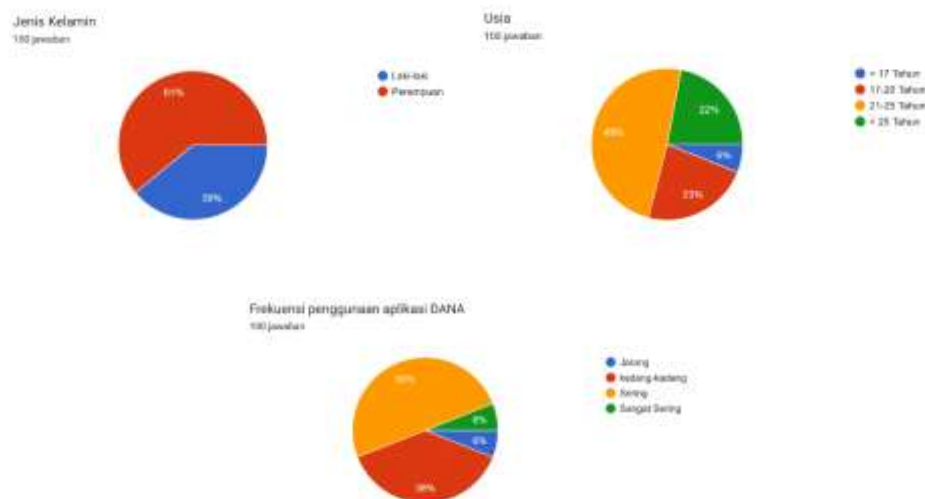
3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil

Karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dari 100 pengguna aplikasi DANA berkategori Generasi Z yang berdomisili di Kelurahan Sungai Empat. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 61 orang (61%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 orang (39%). Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 21–25 tahun (49%), diikuti kelompok 17–20 tahun dan lebih dari 25 tahun yang masing-masing berjumlah 22 orang (22%), serta kelompok di bawah 17 tahun sebanyak 6 orang (6%). Adapun frekuensi penggunaan aplikasi DANA menunjukkan bahwa separuh responden (50%) tergolong pengguna dengan intensitas "sering", 38% "kadang-kadang", serta masing-masing 6% berada pada kategori "jarang" dan "sangat sering", yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden telah cukup berpengalaman menggunakan layanan tersebut.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan aplikasi DANA.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	39	39%
2.	Perempuan	61	61%
Jumlah		100	100%
No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 17 Tahun	6	6%
2.	17-20 Tahun	22	23%
3.	21-25 Tahun	49	49%
4.	> 25 Tahun	22	22%
Jumlah		100	100%
No	Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase
1.	Jarang	6	6%
2.	Kadang-kadang	38	38%
3.	Sering	50	50%
4.	Sangat Sering	6	6%
Jumlah		100	100%



Gambar 1. Diagram distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan aplikasi DANA.

Dominasi responden pada rentang usia produktif 21–25 tahun serta tingginya proporsi pengguna dengan frekuensi transaksi "sering" menunjukkan bahwa sampel penelitian ini secara umum memiliki pengalaman penggunaan

aplikasi DANA yang memadai untuk memberikan penilaian objektif terhadap persepsi dan harapan mereka atas kualitas layanan yang diterima.

Hasil pengujian validitas terhadap 26 item pernyataan kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid, dengan nilai r hitung berkisar antara 0,374 hingga 0,748, yang seluruhnya melampaui nilai r tabel sebesar 0,1966 pada taraf signifikansi 5%. Nilai validitas tertinggi diperoleh pada item harapan dimensi Responsiveness ($H_RES1 = 0,748$), sedangkan nilai terendah pada item persepsi dimensi Compensation ($P_COM1 = 0,374$). Pengujian reliabilitas terhadap keseluruhan instrumen turut menunjukkan bahwa data yang digunakan (100 responden, tanpa data yang dikeluarkan) memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas ambang 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk tahap analisis kesenjangan (gap) berikutnya. Konsistensi internal yang tinggi pada seluruh dimensi mengindikasikan bahwa butir-butir pernyataan pada bagian persepsi maupun harapan secara stabil mengukur konstruk kualitas layanan dan keamanan yang dimaksud, sehingga hasil pengukuran GAP pada tahap selanjutnya dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

Tabel 2. Hasil uji validitas item kuesioner berdasarkan dimensi E-SERVQUAL (r hitung dibandingkan r tabel 0,1966).

Dimensi E-SERVQUAL	Indikator	r Tabel	r Hitung	Keterangan
Efficiency	H_EFF1	0.1966	0,711	Valid
	P_EFF1	0.1966	0,549	Valid
	H_EFF2	0.1966	0,718	Valid
	P_EFF2	0.1966	0,650	Valid
	H_EFF3	0.1966	0,714	Valid
Fulfillment	P_EFF3	0.1966	0,581	Valid
	H_FUL1	0.1966	0,660	Valid
	P_FUL1	0.1966	0,493	Valid
	H_FUL2	0.1966	0,727	Valid
	P_FUL2	0.1966	0,725	Valid
Reliability	H_REL1	0.1966	0,737	Valid
	P_REL1	0.1966	0,581	Valid
	H_REL2	0.1966	0,738	Valid
	P_REL2	0.1966	0,682	Valid
Privacy	H_PRI1	0.1966	0,670	Valid
	P_PRI1	0.1966	0,613	Valid
	H_PRI2	0.1966	0,709	Valid
	P_PRI2	0.1966	0,612	Valid
Responsiveness	H_RES1	0.1966	0,748	Valid
	P_RES1	0.1966	0,653	Valid
	H_RES2	0.1966	0,715	Valid
	P_RES2	0.1966	0,612	Valid
Compensation	H_COM1	0.1966	0,537	Valid
	P_COM1	0.1966	0,374	Valid
	H_COM2	0.1966	0,578	Valid
	P_COM2	0.1966	0,400	Valid

Sumber : Data diolah Menggunakan SPSS

Tabel 3. Case Processing Summary dan Reliability Statistics (Cronbach's Alpha) hasil pengolahan SPSS.

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Excluded	0	0,0
Total	100	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,938	26

Analisis kesenjangan (gap) antara nilai rata-rata persepsi dan harapan responden pada setiap indikator memperlihatkan bahwa seluruh 20 indikator memiliki nilai GAP negatif, yang berarti kinerja layanan yang dirasakan pengguna secara konsisten berada di bawah tingkat harapan mereka pada semua aspek yang diukur. Nilai GAP indikator dengan kesenjangan terbesar ditemukan pada item-item yang berkaitan dengan perlindungan

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12386>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

data pribadi dan mekanisme kompensasi atas kesalahan transaksi, sedangkan kesenjangan terkecil ditemukan pada item-item yang berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan penggunaan aplikasi. Pola ini menunjukkan bahwa aspek teknis dasar aplikasi telah relatif memadai, sementara aspek yang menyangkut rasa aman dan keadilan penanganan masalah masih memerlukan perhatian lebih besar dari pengelola layanan.

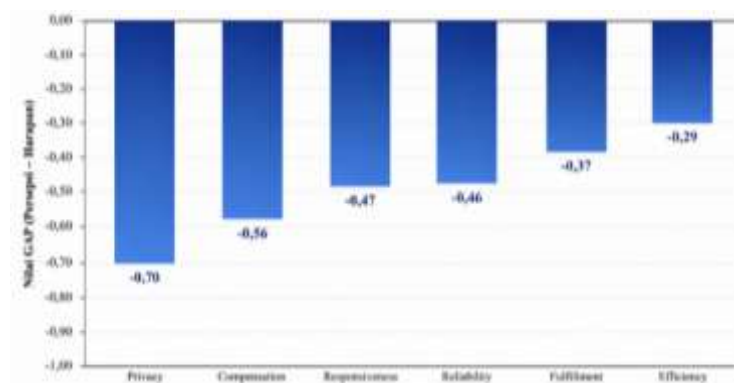
Tabel 4. Hasil analisis GAP per indikator pada seluruh dimensi E-SERVQUAL.

Indikator	Harapan	Persepsi	Gap
EFF1	4,58	4,27	-0,31
EFF2	4,52	4,27	-0,25
EFF3	4,57	4,27	-0,30
FUL1	4,59	4,23	-0,36
FUL2	4,55	4,18	-0,37
REL1	4,50	3,99	-0,52
REL2	4,47	4,07	-0,40
PRI1	4,45	3,89	-0,56
PRI2	4,35	3,51	-0,84
RES1	4,39	3,91	-0,48
RES2	4,28	3,83	-0,45
COM1	4,30	3,77	-0,53
COM2	4,27	3,69	-0,58

Rekapitulasi GAP pada tingkat dimensi menunjukkan variasi kesenjangan sebagai berikut: dimensi Efficiency memperoleh GAP sebesar -0,29 (harapan dan persepsi paling mendekati), Fulfillment sebesar -0,37, Reliability sebesar -0,46, Responsiveness sebesar -0,47, Compensation sebesar -0,56, dan Privacy sebesar -0,70 sebagai dimensi dengan kesenjangan terbesar. Secara keseluruhan, rata-rata nilai harapan responden tercatat sebesar 4,45 dan rata-rata nilai persepsi sebesar 3,99, sehingga menghasilkan nilai GAP total sebesar -0,46, yang menegaskan bahwa kualitas layanan dan keamanan aplikasi DANA secara umum masih berada di bawah harapan pengguna Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat.

Tabel 5. Rekapitulasi nilai GAP rata-rata pada enam dimensi E-SERVQUAL (Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, dan Compensation) beserta nilai GAP keseluruhan.

Dimensi	Rata-rata Harapan	Rata-rata Persepsi	Nilai GAP
Efficiency	4,56	4,27	-0,29
Fulfillment	4,57	4,21	-0,37
Reliability	4,49	4,03	-0,46
Privacy	4,40	3,70	-0,70
Responsiveness	4,34	3,87	-0,47
Compensation	4,29	3,73	-0,56
Rata-rata Keseluruhan	4,45	3,99	-0,46



Gambar 2. Diagram batang perbandingan nilai GAP rata-rata pada enam dimensi E-SERVQUAL aplikasi DANA.

Berdasarkan besaran nilai GAP tersebut, dapat disusun urutan prioritas perbaikan layanan mulai dari kesenjangan terbesar hingga terkecil, yaitu Privacy, Compensation, Responsiveness, Reliability, Fulfillment, dan Efficiency. Urutan ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan data dan penanganan kompensasi merupakan area yang paling

mendesak untuk ditingkatkan oleh pengelola aplikasi DANA, sementara aspek efisiensi penggunaan relatif telah mendekati harapan pengguna.

3.2 Pembahasan

1. Tingkat Kualitas Layanan Aplikasi DANA Ditinjau dari Dimensi E-SERVQUAL

Hasil analisis kesenjangan pada keenam dimensi E-SERVQUAL menjawab rumusan masalah pertama, yaitu bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi DANA pada Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat memang belum optimal, meskipun tingkat urgensi perbaikan berbeda-beda pada setiap dimensi.

Pada dimensi Efficiency, nilai GAP sebesar -0,29 tergolong paling kecil di antara seluruh dimensi, yang mengindikasikan bahwa kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kesederhanaan navigasi aplikasi DANA telah cukup memenuhi harapan pengguna. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa aplikasi DANA berperan besar dalam memudahkan masyarakat melakukan transaksi non-tunai secara cepat dan praktis, sehingga kemudahan tersebut menjadi salah satu daya tarik utama yang mendorong preferensi masyarakat terhadap layanan dompet digital dibandingkan metode pembayaran konvensional [7]. Meskipun demikian, kesenjangan yang masih tersisa mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan saja belum cukup untuk menjamin kepuasan penuh, karena persepsi kemudahan hanya berkontribusi pada sikap penggunaan awal, sementara keberlanjutan penggunaan jangka panjang lebih ditentukan oleh faktor lain di luar aspek teknis semata, seperti manfaat yang dirasakan secara berkelanjutan dan kebiasaan transaksi tunai yang masih melekat pada sebagian pengguna [8].

Dimensi Fulfillment memperoleh nilai GAP sebesar -0,37, yang menunjukkan bahwa realisasi layanan aplikasi DANA belum sepenuhnya konsisten dengan janji yang disampaikan kepada pengguna, khususnya terkait keakuratan informasi saldo dan riwayat transaksi. Kesenjangan ini mengonfirmasi bahwa kualitas layanan pada dimensi pemenuhan masih memerlukan perbaikan, sebab konsistensi antara janji layanan dan pengalaman aktual merupakan faktor penting yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap suatu platform pembayaran digital, sebagaimana ditemukan pada konteks layanan pembayaran digital sejenis di mana kepercayaan turut memengaruhi minat penggunaan secara signifikan [9]. Ketidaksesuaian semacam ini, meskipun tergolong sedang, berpotensi menggerus kepercayaan pengguna apabila dibiarkan berlarut tanpa perbaikan sistemik pada mekanisme pembaruan data transaksi secara real-time.

Pada dimensi Reliability, nilai GAP sebesar -0,46 mengindikasikan bahwa stabilitas sistem dan keandalan aplikasi DANA dalam memproses transaksi masih menjadi sumber kekhawatiran pengguna, terutama terkait konsistensi keberhasilan transaksi tanpa gangguan teknis. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian pada konteks pengguna DANA secara nasional yang justru menunjukkan bahwa dimensi reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan [10], sehingga dapat dimaknai bahwa sensitivitas Generasi Z di wilayah Kelurahan Sungai Empat terhadap kestabilan sistem cenderung lebih tinggi dibandingkan populasi pengguna DANA secara umum, kemungkinan karena keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah tersebut turut memengaruhi pengalaman transaksi mereka. Perbedaan konteks geografis dan demografis semacam ini menegaskan pentingnya evaluasi kualitas layanan yang bersifat lokal dan spesifik, alih-alih hanya mengandalkan generalisasi hasil penelitian pada skala nasional.

Dimensi Responsiveness memperoleh nilai GAP sebesar -0,47, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons layanan pelanggan DANA dalam menangani keluhan pengguna masih berada di bawah harapan. Nilai kesenjangan pada dimensi ini sejalan dengan pola umum yang ditemukan pada penerapan metode E-SERVQUAL dan Zone of Tolerance pada platform digital lain, yang juga menunjukkan bahwa daya tanggap layanan kerap menjadi salah satu atribut dengan capaian di bawah standar layanan minimum yang diharapkan pengguna [11]. Lambannya penanganan keluhan berpotensi memperlambat proses pemulihan kepercayaan pengguna pascakendala transaksi, sehingga peningkatan kapasitas layanan pelanggan menjadi aspek yang perlu diprioritaskan.

Dimensi Compensation menunjukkan nilai GAP sebesar -0,56, mengindikasikan bahwa mekanisme kompensasi dan penyelesaian masalah atas kesalahan transaksi belum memberikan rasa keadilan yang memadai bagi pengguna, terutama terkait kejelasan prosedur dan kecepatan tindak lanjut atas kerugian yang dialami. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek keamanan dan penanganan risiko transaksi tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA apabila dibandingkan dengan faktor kualitas layanan

dan kemudahan transaksi itu sendiri [2], sehingga pengelola aplikasi perlu memandang kompensasi bukan semata sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai instrumen strategis untuk mempertahankan loyalitas pengguna Generasi Z yang cenderung kritis dan mudah berpindah platform apabila kebutuhan rasa aman dan keadilan tidak terpenuhi. Ketiadaan mekanisme kompensasi yang transparan berpotensi memperbesar persepsi risiko pengguna terhadap layanan secara keseluruhan.

Secara ringkas, kelima dimensi di atas menegaskan bahwa kualitas layanan aplikasi DANA belum sepenuhnya memenuhi harapan Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat, dengan urutan urgensi perbaikan dari yang paling mendesak yaitu Compensation, Responsiveness, Reliability, Fulfillment, dan Efficiency, sementara aspek keamanan dibahas tersendiri pada subbagian berikut mengingat besarnya kesenjangan yang ditemukan pada dimensi tersebut.

2. Tingkat Keamanan Aplikasi DANA yang Dirasakan Pengguna

Rumusan masalah kedua terkait masih rendahnya tingkat keamanan yang dirasakan pengguna terjawab secara langsung melalui hasil dimensi Privacy, yang tercatat memiliki nilai GAP terbesar di antara seluruh dimensi, yaitu -0,70. Besarnya kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi DANA telah menerapkan mekanisme keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi dua faktor (2FA), tingkat transparansi kebijakan privasi serta edukasi pengguna mengenai perlindungan data pribadi dinilai masih belum memadai untuk memenuhi ekspektasi keamanan Generasi Z [12].

Kondisi ini juga sejalan dengan temuan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen, namun belum tentu berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan berkelanjutan apabila kepercayaan tersebut belum terbentuk secara utuh [13]. Dengan kata lain, rendahnya rasa aman yang dilaporkan pengguna bersumber bukan pada ketiadaan fitur keamanan itu sendiri, melainkan pada kurangnya keyakinan dan pemahaman pengguna terhadap efektivitas fitur tersebut dalam melindungi data dan transaksi mereka secara nyata.

Menariknya, pengguna Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat tetap menggunakan DANA secara rutin karena kemudahan dan manfaat praktisnya, meskipun mereka menyadari adanya risiko keamanan seperti potensi pencurian data dan penyalahgunaan akun, sebuah pola perilaku yang konsisten dengan fenomena tetap loyalnya pengguna muda terhadap dompet digital kendati menyadari risikonya [14]. Pola ini menegaskan bahwa rendahnya rasa aman yang dirasakan pengguna tidak serta-merta menghentikan penggunaan aplikasi, tetapi tetap menjadi beban ekspektasi yang berpotensi berkembang menjadi risiko reputasi jangka panjang apabila tidak segera direspons oleh pengelola aplikasi melalui peningkatan transparansi kebijakan privasi dan penguatan edukasi keamanan digital bagi penggunaannya.

4. Besaran Kesenjangan (GAP) antara Harapan dan Persepsi Pengguna

Rumusan masalah ketiga, yaitu belum teridentifikasinya secara empiris besaran kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi DANA, terjawab melalui nilai GAP total sebesar -0,46 (rata-rata harapan 4,45 dan rata-rata persepsi 3,99). Nilai GAP negatif yang konsisten pada seluruh dimensi menegaskan bahwa metode E-SERVQUAL efektif digunakan untuk mengungkap kesenjangan layanan yang tidak selalu tampak dari sekadar penilaian kepuasan agregat, sebab kualitas layanan pada dasarnya merupakan hasil evaluasi berkelanjutan antara ekspektasi dan pengalaman aktual pengguna dari waktu ke waktu [15].

Besaran kesenjangan yang teridentifikasi juga tidak terlepas dari karakteristik demografis responden penelitian ini. Generasi Z sebagai kelompok digital native yang mendominasi populasi pengguna teknologi finansial di Indonesia memiliki standar harapan yang tinggi terhadap kecepatan, kenyamanan, dan keamanan layanan digital [16], sehingga nilai GAP negatif yang konsisten pada seluruh dimensi mengindikasikan adanya jarak antara kapasitas layanan DANA saat ini dengan ekspektasi generasi pengguna yang semakin kritis dan berpengalaman. Semakin tinggi standar harapan suatu segmen pengguna, semakin besar pula peluang munculnya kesenjangan negatif apabila layanan yang disediakan tidak diperbarui secara adaptif mengikuti perkembangan ekspektasi tersebut.

Dengan demikian, ketiga rumusan masalah penelitian ini terjawab secara empiris: kualitas layanan aplikasi DANA pada Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat belum optimal pada keenam dimensi E-SERVQUAL dengan tingkat urgensi yang berbeda-beda; tingkat keamanan yang dirasakan pengguna masih rendah, ditandai oleh nilai GAP

dimensi Privacy yang paling besar di antara seluruh dimensi; serta besaran kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna telah berhasil diukur dan diinterpretasikan secara sistematis melalui metode E-SERVQUAL, dengan urutan prioritas perbaikan dari yang paling mendesak yaitu Privacy, Compensation, Responsiveness, Reliability, Fulfillment, dan Efficiency. Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa pengelola aplikasi DANA perlu memprioritaskan penguatan sistem keamanan data dan transparansi kebijakan privasi, diikuti dengan penyempurnaan mekanisme kompensasi dan daya tanggap layanan, agar kesenjangan antara harapan dan persepsi Generasi Z sebagai segmen pengguna dominan dapat diperkecil secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Hasil evaluasi menggunakan metode *E-SERVQUAL* terhadap 100 pengguna aplikasi DANA berkategori Generasi Z di Kelurahan Sungai Empat menunjukkan bahwa mutu layanan secara keseluruhan belum sepenuhnya menjawab ekspektasi pengguna, dengan nilai kesenjangan total sebesar -0,46 antara rata-rata harapan (4,45) dan rata-rata persepsi (3,99). Keenam dimensi yang diuji, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, dan *compensation*, seluruhnya menghasilkan angka negatif meski dengan tingkat urgensi berbeda. Dimensi *efficiency* memperlihatkan celah paling sempit sehingga kemudahan akses dan kecepatan transaksi dinilai relatif memadai, sedangkan dimensi *privacy* justru menunjukkan celah terlebar, yang mengindikasikan bahwa rasa aman terhadap perlindungan data pribadi dan transaksi tetap menjadi keluhan utama meski fitur seperti enkripsi dan autentikasi dua faktor telah tersedia. Kondisi ini mempertegas bahwa persoalan keamanan lebih banyak bersumber dari minimnya transparansi kebijakan privasi dan rendahnya pemahaman pengguna, bukan semata ketiadaan perangkat pengaman. Dimensi *compensation* dan *responsiveness* turut menyumbang kesenjangan besar, memperlihatkan bahwa penanganan keluhan dan mekanisme ganti rugi belum memberikan rasa keadilan yang memadai bagi Generasi Z yang cenderung kritis dan mudah berpindah platform. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola aplikasi DANA disarankan memprioritaskan penguatan keamanan data disertai transparansi kebijakan privasi dan edukasi pengguna, diikuti penyempurnaan mekanisme kompensasi yang lebih cepat dan adil serta peningkatan daya tanggap layanan dan stabilitas sistem. Pengguna disarankan memanfaatkan fitur keamanan yang tersedia serta aktif melaporkan kendala agar layanan terus membaik. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas wilayah dan jumlah responden, menambahkan variabel seperti kepercayaan atau loyalitas pengguna, serta mempertimbangkan metode komplementer seperti *Importance Performance Analysis* atau *Structural Equation Modeling* guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan pengguna dompet digital.

Referensi

- [1] A. P. Pradana, "Penggunaan dompet digital sebagai alat transaksi digital dalam membentuk perilaku konsumsi pada mahasiswa," *J. Dev. Soc. Chang.*, 2023.
- [2] A. Setiawan, B. Maria, F. E. Endriyati, and M. Fuad, "Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana," vol. 6, no. 4, pp. 6865–6874, 2022.
- [3] R. Hidayat and S. Afriosa, "Inovasi dan kreativitas Generasi Z di era digital," 2022.
- [4] S. Morsi, "Evaluation of E-service Quality and its impact on Customer Satisfaction for Mobile Commerce Applications in Egypt," vol. 13, no. 4, pp. 370–388, 2023, doi: 10.33168/JSMS.2023.0422.
- [5] I. Kusmaryono, "Number of Response Options, Reliability, Validity, and Potential Bias in the Use of the Likert Scale Education and Social Science Research: A Literature Review," vol. 8, no. 4, pp. 625–637, 2022.
- [6] I. Ikhsanudin, B. Subali, H. Retnawati, and E. Istiyono, "Estimation of Cronbach reliability based on sample size, gender, and the grades," *Int J Eval Res Educ*, vol. 13, no. 2, p. 759, 2024.
- [7] R. Idayanti and P. Ulandari, "Peran Aplikasi Dompet Digital Indonesia (Dana) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital," pp. 429–441, 2021.
- [8] H. D. M. Dewi and B. Antaris, "Analisis Penerimaan Aplikasi Dana Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus: Universitas Upn 'Veteran' Jawa Timur)," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.* 2022, no. September, pp. 10–11, 2022.
- [9] S. N. Ramadanti and R. Agustina, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Qris," *Din. Ekon. J. Ekon. dan Bisnis Vol.18*, vol. 18, no. 1, pp. 173–192, 2025.
- [10] M. Z. M. Isnoe, "Analisis E-Service Quality Aplikasi DANA dalam Memenuhi Customer Satisfaction dengan Menggunakan Dimensi E- Servqual," *J. Ilm. Ekon. DAN BISNIS*, vol. 17, no. 2, pp. 199–214, 2024.
- [11] Y. Waliyuddin, M. Afdal, M. L. Hamzah, and M. Fronita, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone Of Tolerance," vol. 10, no. 2, 2023.
- [12] Y. Prastiwi, E. Y. Varel, and H. Nainggolan, "Analisis Keamanan Data Pribadi Dalam Aplikasi Mobile " Dana ", pp. 584–588, 2024.
- [13] A. Hikmah, "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Aplikasi Dompet Digital DANA," vol. 1, no. 4, 2023.
- [14] L. S. Zahra and A. T. Octavia, "Risiko Penggunaan Dana Sebagai Dompet Digital: Studi Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi," vol. 17, no. 2, pp. 1450–1461, 2024.
- [15] M. Mulyadi and E. Tiorida, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen: Studi pada ritel tradisional (nanostore) di Kabupaten Subang," *J. Adm. Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 60–71, 2024.
- [16] K. Sunaryanto and O. Idrus, "Karakteristik Generasi Z Dan Dampak Produktivitas Kerja Pada Dunia Kerja Di Indonesia," *J. Sains dan Teknol.*, vol. 7, no. 3, pp. 37–43, 2025.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12386>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)