

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Gita Dwi Saraswati dan Fenni Agustina

Sistem Informasi Bisnis, Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya 100, Depok West Java, INDONESIA – 16424

E-mail : gitadwisaraswati@gmail.com, fenni@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Teknologi di era digital ini semakin berkembang seiring berjalannya waktu. Salah satu perkembangan media internet yang pesat adalah hadirnya mata uang virtual kripto. Mata uang kripto atau *Cryptocurrency* adalah aset digital yang dirancang untuk bekerja sebagai media pertukaran yang menggunakan kriptografi kuat untuk mengamankan transaksi keuangan, mengontrol penciptaan unit tambahan, dan memverifikasi transfer aset. Untuk melakukan transaksi jual beli bisa dilakukan secara langsung antar penggunanya atau melalui bursa jual beli yang biasa disebut *Exchange*. Transaksi jual beli mata uang virtual di exchange mirip dengan transaksi jual beli saham. Dalam pengoperasian aplikasi Indodax, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna melalui feedback yang diberikan pada Google Play Store maupun App Store. Oleh karena itu, penelitian ini dibuat menggunakan metode E-Servqual untuk menganalisis kualitas dari kesenjangan (Gap) antara kualitas yang diinginkan pengguna (ideal) dan kualitas yang dirasakan pengguna (aktual) dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan terhadap perbaikan kualitas aplikasi Indodax oleh perusahaan sehingga dapat mempertahankan pengguna dan meningkatkan kualitas dari aplikasi Indodax. Tahapan penelitian diawali dengan Menentukan Tema Penelitian, Studi Literatur, Bedah Jurnal, Pengumpulan Data, Pembuatan Kuesioner, Pengujian Instrumen, Penentuan Sampel Responden, Penyebaran Kuesioner, dan Analisis Hasil Kuesioner. Dari hasil penelitian disimpulkan Persepsi responden mengenai kinerja atas kualitas pelayanan sebesar 81,35%. Harapan Responden atas kualitas pelayanan Indodax sebesar 86,73%, kesenjangan (gap) menunjukkan bahwa tingkat kinerja belum sesuai dengan harapan konsumen, selisih dari kedua perspektif penilaian ini bernilai negatif dengan nilai sebesar (-0,79) atau ada gap sebesar 21,07%.

Kata kunci : Indodax, E-Servqual, *Blockchain*, IPA, *Cryptocurrency*

Pendahuluan

Teknologi di era digital ini semakin berkembang seiring berjalannya waktu. Perkembangan teknologi termasuk internet telah membantu kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan cepat. Salah satu perkembangan media internet yang pesat adalah hadirnya mata uang virtual kripto. Anonim [3] berpendapat mata uang kripto atau *Cryptocurrency* adalah aset digital yang dirancang untuk bekerja sebagai media pertukaran yang menggunakan kriptografi kuat untuk mengamankan transaksi keuangan, mengontrol penciptaan unit tambahan, dan memverifikasi transfer aset. *Cryptocurrency* sudah menjadi salah satu alternatif un-

tuk berinvestasi yang banyak digunakan oleh para investor. Untuk melakukan transaksi jual beli bisa dilakukan secara langsung antar penggunanya atau melalui bursa jual beli yang biasa disebut *Exchange*. Transaksi jual beli mata uang virtual di *Exchange* hampir mirip dengan transaksi jual beli saham. Yang menjadi perbedaannya adalah kemudahan pendaftaran untuk menjadi member atau anggota dari suatu *Exchange*, karena hal tersebut akhirnya jual beli mata uang virtual memiliki member yang sangat banyak dalam waktu yang cukup singkat. Bivisyani Questibrilia [4] berpendapat bitcoin lahir dan prosesnya sepenuhnya menggunakan internet. Di Indonesia sendiri status bitcoin adalah legal dimiliki, tetapi ilegal sebagai alat pembayaran.

Bitcoin sendiri bisa dilakukan dari merchant yang melakukan jual beli cryptocurrency di Indonesia. . Anonim [2] transaksi jual beli bitcoin di Indonesia pertama kali dilakukan oleh exchange bernama Bitcoin Indonesia yang di dirikan oleh Oscar Darmawan dan William Sutanto pada tahun 2014. Kemudian tepat pada bulan Maret 2018, Bitcoin Indonesia (bitcoin.co.id) resmi mengganti nama menjadi Indodax atau Indonesia Digital Asset Exchange (indodax.com). Anonim [1] Indodax (PT Indodax Nasional Indonesia) adalah sebuah perusahaan berbasis teknologi yang mempertemukan penjual dan pembeli aset digital terbesar di Indonesia. Indodax bertujuan untuk memberikan pelayanan jual beli aset dan support yang lebih kepada pengguna. Indodax dapat diakses melalui perangkat komputer atau smartphone melalui browser maupun melalui aplikasi. Aplikasi Indodax memungkinkan member untuk melakukan pengecekan saldo aset digital di akun Indodax, transfer antar hash-address, melakukan top-up dan withdrawal rupiah, dan berbagai kemudahan lain dengan tampilan yang user-friendly di perangkat smartphone. Dalam pengoperasian aplikasi Indodax, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna melalui feedback yang diberikan pada Google Play Store maupun App Store. Untuk mempertahankan pengguna dan meningkatkan minat pengguna, Indodax perlu mencari tahu bagaimana cara pengguna agar tetap bertahan pada aplikasi Indodax dalam jangka panjang. penelitian ini dibuat menggunakan metode E-Servqual untuk menganalisis kualitas dari aplikasi Indodax dilihat dari kesenjangan (Gap) antara kualitas yang diinginkan pengguna (ideal) dan kualitas yang dirasakan pengguna (aktual) dan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan terhadap perbaikan kualitas aplikasi Indodax oleh perusahaan sehingga dapat mempertahankan pengguna dan meningkatkan kualitas dari aplikasi Indodax.

Cryptocurrency

Pada era digital seperti sekarang, mata uang digital dalam berbagai transaksi virtual telah menjadi sesuatu yang lumrah, salah satu mata uang digital yang tengah naik daun adalah Cryptocurrency. Menurut Niko Ramadhani [7] Cryptocurrency adalah mata uang digital yang dipakai untuk transaksi secara virtual dalam jaringan internet, cryptocurrency dilindungi oleh sandi rahasia yang cukup rumit sehingga keamanan mata uang digital ini cukup terjaga. Kata "Cryptocurrency" berasal dari gabungan dua kata, yaitu "Cryptography" yang mempunyai arti kode rahasia, dan "Currency" yang berarti mata uang. Konsep kriptografi sebenarnya sudah dikenal sejak zaman Perang Dunia II. Ketika itu, Jerman memakai kriptografi guna mengirimkan

kode-kode rahasia agar tidak mudah terbaca oleh pihak lawan.

Electronic Service Quality (E-Servqual)

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai E-Servqual merupakan versi baru dari Service Quality (ServQual). Santos [9] berpendapat bahwa E-Service quality adalah penilaian dan memberikan evaluasi terhadap kualitas layanan di pasar virtual. E-ServQual dikembangkan untuk mengevaluasi dan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet. E-Service Quality diartikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memberikan fasilitas kegiatan berbelanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Metode E-Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukuran metode ini dilakukan dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Dimensi E-Servqual

Felicia [5] berpendapat dimensi e-service quality jika dilihat dari perspektif perusahaan, maka dimensi e-service yang harus diperhatikan adalah ease of use (kemudahan bagi pelanggan untuk menggunakan website), website design (website harus didesain dengan baik dan menarik secara visual), reliability (konsistensi kinerja dan kehandalan web), system availability (fungsi teknis yang benar dari website), privacy (keamanan dan perlindungan informasi pelanggan), responsiveness (penanganan masalah dan pengembalian yang efektif melalui internet), dan empathy (perawatan dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan melalui saluran elektronik).

Model E-Servqual

Model konseptual untuk memahami dan meningkatkan kualitas jasa/layanan elektronik (e-SQ atau e-Servqual). Dalam model e-SQ terdapat empat macam gap, yaitu Information Gap, Design Gap, Communication Gap, dan Fulfillment Gap. Pada prinsipnya, model e-SSQ merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional Servqual kedalam konteks pengalaman berbelanja online Zeithaml [8] berpendapat model konseptual e-SQ acuan untuk pengukuran kualitas jasa electronic service quality. Model E-Servqual terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1: Model E-Service Quality

Kepuasan Pelanggan

Tjiptono [10] berpendapat bahwa pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan ke satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan. Tjiptono [10] mengemukakan kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James [6] menciptakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi

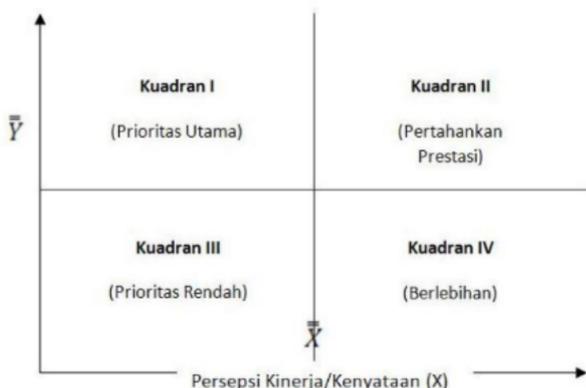
konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Pada Importance Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan, Maka didapat hasil berupa empat kuadran sesuai Gambar 2.

Metode Penelitian

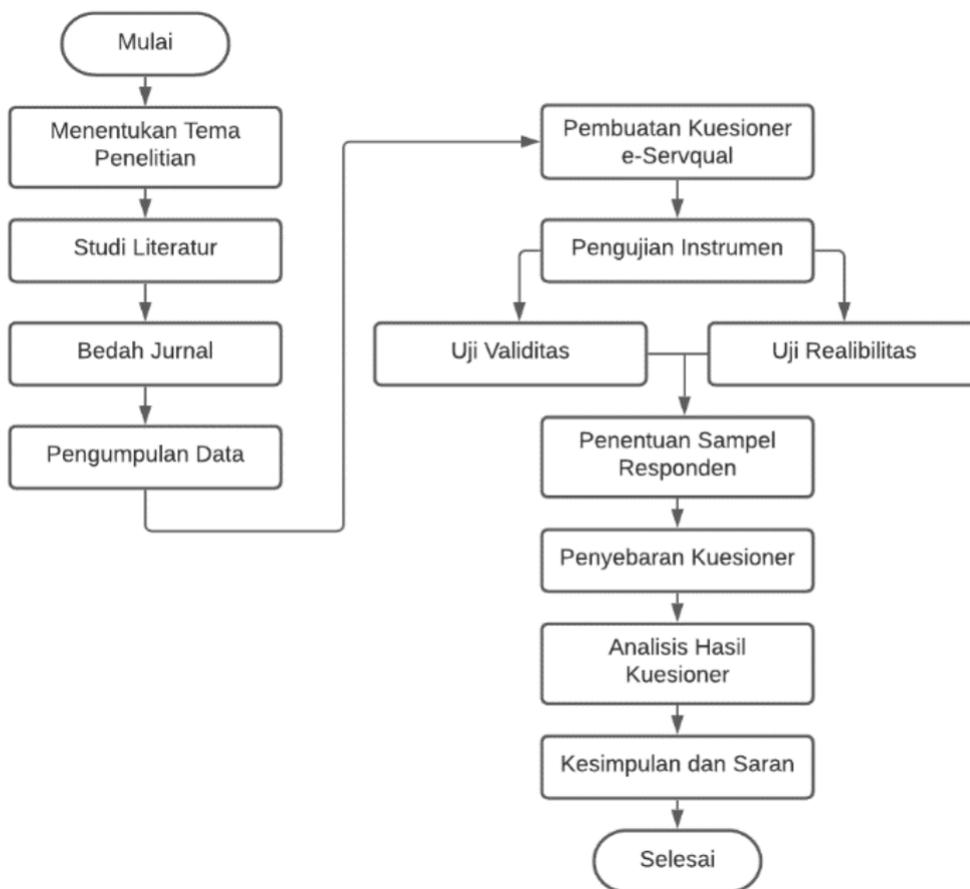
Pada penelitian ini ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam pengukuran kualitas layanan ap-

likasi Indodax mulai dari menentukan tema penelitian hingga didapatkan hasil akhir pada penelitian ini. Tahapan untuk mendapatkan hasil evaluasi terhadap layanan aplikasi Indodax untuk mengukur sejauh mana tingkat kesuksesan penerapan aplikasi Indodax dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 2: Diagram Kartesius

Tahapan sebelum memulai penelitian, ditentukan terlebih dahulu tema penelitian yang akan dilakukan. Setelah mendapatkan tema penelitian, peneliti melakukan studi literatur dengan membaca dan mempelajari dari berbagai referensi yang relevan dengan tema penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan bersumber dari data Primer dan data Sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui jurnal dan artikel-artikel terpublikasi terkait dan dapat diakui keabsahannya. Setelah data-data terkumpul dilanjutkan dengan membuat instrumen kuesioner berdasarkan metode E-Servqual. Selanjutnya kuesioner yang sudah dibuat akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, akan dilakukan analisis dan pengolahan data hasil kuesioner yang kemudian akan menjadi dasar dalam perumusan hasil penelitian. Setelah itu, mengambil kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran terkait dengan pengukuran kualitas layanan aplikasi Indodax terhadap kepuasan pelanggan.



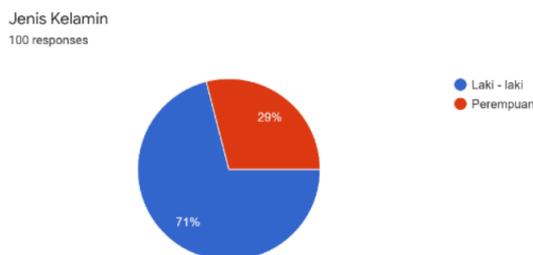
Gambar 3: Skema Langkah-langkah Penelitian

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi Indodax dilihat dari kesenjangan (Gap) antara kualitas yang diinginkan pengguna (ideal) dan kualitas yang dirasakan pengguna (aktual). Dalam penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dengan 7 dimensi, yaitu Efficiency, System Availability, Fulfillment, Responsiveness, Privacy, Compensation dan Contact serta menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan. Data penelitian yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif.

Karakteristik Responden

Pada Gambar 4. Dapat dijelaskan bahwa dari total 100 responden pengguna Indodax yang diteliti, responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 71 responden atau sebanyak 71%, dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 29 atau sebanyak 29%. Responden yang berjenis kelamin Laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin Perempuan.

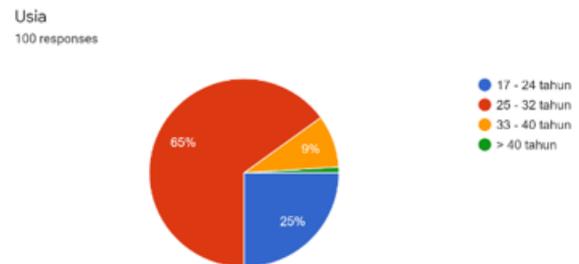


Gambar 4: Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

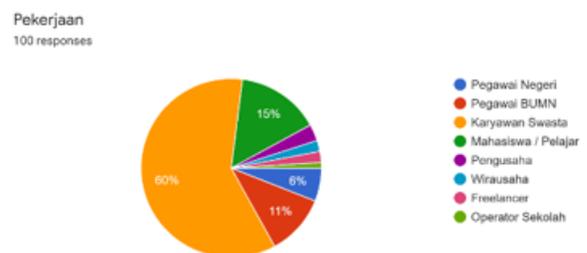
Pada Gambar 5 dapat dijelaskan bahwa karakteristik usia responden pada pengguna aplikasi Indodax yang diteliti, responden yang berusia 17-24 tahun berjumlah 25 responden atau sebanyak 25%, responden yang berusia 25-32 tahun sebanyak 65 responden atau sebanyak 65%, responden yang berusia 32-40 tahun berjumlah 9 responden atau sebanyak 9% dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 1 responden atau sebanyak 1% dari total responden yang diteliti. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa usia mayoritas yang menggunakan aplikasi Indodax pada penelitian ini adalah 25-32 tahun.

Pada Gambar 6. dapat dijelaskan bahwa karakteristik jenis pekerjaan dari responden aplikasi Indodax yang diteliti, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri berjumlah 6 responden atau sebanyak 6%, responden yang bekerja sebagai pegawai BUMN berjumlah 11 responden atau sebanyak 11% responden yang bekerja sebagai

karyawan swasta berjumlah 60 atau sebanyak 60%, responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 15 atau sebanyak 15%, dan responden yang bekerja diluar pilihan berjumlah 8 responden atau sebanyak 8%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden merupakan yang bekerja sebagai Karyawan Swasta.

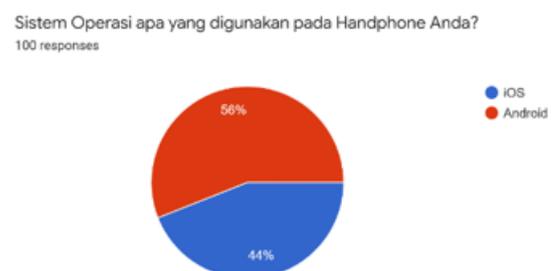


Gambar 5: Karakteristik Berdasarkan Usia



Gambar 6: Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pada Gambar 7 dapat dijelaskan bahwa karakteristik jenis sistem operasi pada handphone yang digunakan oleh responden aplikasi Indodax yang diteliti adalah responden yang menggunakan sistem operasi iOS berjumlah 44 responden atau sebanyak 44%, dan responden yang menggunakan sistem operasi Android berjumlah 56 responden atau sebanyak 56%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang diteliti menggunakan sistem operasi Android.



Gambar 7: Karakteristik Berdasarkan Sistem Operasi yang digunakan

Pada Gambar 8 dapat dijelaskan bahwa karakteristik lama responden menggunakan aplikasi Indodax, yaitu responden yang telah menggunakan aplikasi Indodax selama < 1 tahun berjumlah 45 responden atau sebanyak 45%, responden yang telah menggunakan aplikasi Indodax selama 1-2 tahun berjumlah 38 responden atau sebanyak 38%, responden yang telah menggunakan aplikasi Indodax selama 2-3 tahun berjumlah 11 responden atau sebanyak 11%, responden yang telah menggunakan aplikasi Indodax selama 3-4 tahun berjumlah 6 responden atau sebanyak 6%, responden yang telah menggunakan aplikasi Indodax selama > 4 tahun berjumlah 0 responden atau sebanyak 0%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang diteliti telah menggunakan aplikasi Indodax selama <1 tahun.



Gambar 8: Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Indodax



Gambar 9: Karakteristik Pernah atau Tidak Menggunakan Aplikasi Indodax

Pada Gambar 9 dapat dijelaskan bahwa karakteristik pengguna aplikasi Indodax yang pernah atau tidaknya menggunakan aplikasi aset kripto selain aplikasi Indodax yang telah diteliti adalah responden yang hanya menggunakan aplikasi Indodax berjumlah 63 responden atau sebanyak 63%, sedangkan responden yang tidak memiliki akun selain aplikasi Indodax berjumlah 37 responden atau

sebanyak 37%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang diteliti tidak menggunakan aplikasi exchange selain pada aplikasi Indodax.

Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja

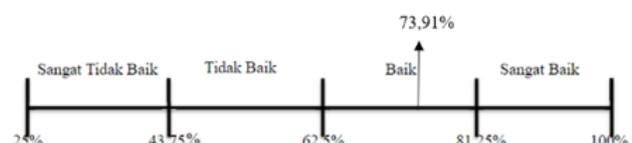
Hasil dari tanggapan responden tersebut akan diolah kemudian dianalisis dengan garis kontinum yang terdiri dari empat skala kategori, yaitu sangat baik pada rentang garis antara 81,25% - 100%, kategori baik pada rentang garis 62,5% - 81,25%, kategori tidak baik pada rentang garis 43,75% - 62,5% dan kategori sangat tidak baik pada rentang garis 25% - 43,75%, sebagai acuan baik atau tidak baiknya dari masing-masing dimensi E-Servqual aplikasi Indodax.

Tanggapan Responden Terhadap Persepsi (Perceived)

Tabel 1: Hasil Pengujian *Portability*

Item	Total Skor	Persentase
Efficiency	2697	74,91%
System Availability	1606	66,91%
Fulfillment	1284	80,25%
Responsiveness	757	63,08%
Privacy	1353	84,56%
Compensation	815	67,91%
Contact	957	79,75%
Rata-rata	1352,71	73,91%

Berdasarkan pada Tabel 1. didapatkan nilai total skor per dimensi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja atas kualitas dari aplikasi Indodax. Hasil tanggapan responden tentang kinerja atau persepsi (perceived) secara keseluruhan mendapatkan total skor rata-rata 1352,71 atau mendapatkan persentase sebesar 73,91%. Dengan total skor kinerja tertinggi ada pada dimensi Efficiency sebesar 2697 atau mendapatkan persentase sebesar 74,91%. Untuk kinerja terendah ada pada dimensi Responsiveness yang mendapat skor 757 atau mendapatkan persentase sebesar 63,08%. Hasil dari kriteria interpretasi nilai tingkat kepentingan dapat dilihat pada garis kontinum Gambar 10.



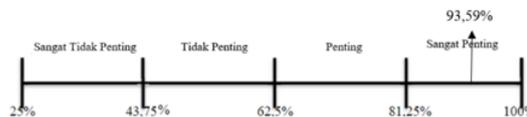
Gambar 10: Garis Kontinum Tingkat Kinerja

Tanggapan Responden Terhadap Ekspektasi (Expected)

Tabel 2: Hasil Tanggapan terhadap Tingkat Ekspektasi

Item	Total Skor	Persentase
Efficiency	3342	92,83%
System Availability	2239	93,29%
Fulfillment	1500	93,75%
Responsiveness	1131	94,25%
Privacy	1534	95,87%
Compensation	1086	90,5%
Contact	1136	94,66%
Total	1709,7	93,59%

Berdasarkan pada Tabel 2. didapatkan nilai total skor per-dimensi yang digunakan untuk mengetahui tingkat ekspektasi atas kualitas dari aplikasi Indodax. Hasil tanggapan responden tentang harapan atau ekspektasi (expected) secara keseluruhan mendapatkan total skor rata-rata 1709,7 atau mendapatkan persentase sebesar 93,59%. Dengan total skor kinerja tertinggi ada pada dimensi Efficiency sebesar 3342 atau mendapatkan persentase sebesar 92,83%. Untuk kinerja terendah ada pada dimensi Compensation yang mendapat skor 1086 atau mendapatkan persentase sebesar 90,5%. Hasil dari kriteria interpretasi nilai tingkat kepentingan dapat dilihat pada garis kontinum Gambar 11.



Gambar 11: Garis Kontinum Tingkat Kinerja

Analisis Kesenjangan (Gap)

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai kesenjangan (Gap) pada setiap dimensi E-Servqual terhadap kinerja atau persepsi (perceived) perusahaan dan harapan atau ekspektasi (expected) dari pengguna. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas kinerja atau persepsi (perceived) dan harapan atau ekspektasi (expected) aplikasi Indodax pada atribut secara keseluruhan. Sub variabel yang memiliki gap terbesar adalah Responsiveness dengan selisih gap -1,25 yang berarti ada gap sebesar 33,04%. Hal ini menunjukkan bahwa sub variabel Responsiveness memiliki gap negative, yaitu $Q < 0$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja sub-variabel Responsiveness belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan konsumen. Secara keseluruhan dimensi E-Servqual yang diuji antara kinerja dan kualitas yang diharapkan konsumen, didapatkan hasil rata-rata gap sebesar -0,79

atau ada gap sebesar 21,07 %. Dari hasil tersebut, menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$ yang berarti kinerja dari aplikasi Indodax secara keseluruhan saat ini belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan konsumen.

Tabel 3: Kesenjangan antara Persepsi dan Ekspektasi dari aplikasi Indodax.

Atribut	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Gap (P-E)	Gap %
Efficiency 1	2,92	3,74	-0,82	21,93
Efficiency 2	2,60	3,54	-0,94	26,55
Efficiency 3	2,63	3,58	-0,95	26,54
Efficiency 4	2,92	3,74	-0,82	21,93
Efficiency 5	2,60	3,54	-0,94	26,55
Efficiency 6	2,63	3,58	-0,95	26,54
Efficiency 7	2,92	3,74	-0,82	21,93
Efficiency 8	2,60	3,54	-0,94	26,55
Efficiency 9	2,63	3,58	-0,95	26,54
Rata-rata			-0,90	25,01
System 1	2,73	3,71	-0,98	26,42
System 2	3,24	3,71	-0,47	12,67
System 3	2,30	3,70	-1,40	37,84
Atribut	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Gap (P-E)	Gap %
System 4	2,17	3,81	-1,64	43,04
System 5	2,61	3,75	-1,14	30,40
System 6	3,01	3,71	-0,70	18,87
Rata-rata			-1,06	28,21
Fulfillment 1	3,20	3,76	-0,56	14,89
Fulfillment 2	3,27	3,76	-0,49	13,03
Fulfillment 3	3,29	3,68	-0,39	10,60
Fulfillment 4	3,08	3,80	-0,72	18,95
Rata-rata			-0,54	14,37
Responsiveness 1	2,91	3,75	-0,84	22,40
Responsiveness 2	2,39	3,78	-1,39	36,77
Responsiveness 3	2,27	3,78	-1,51	39,95
Rata-rata			-1,25	33,04
Privacy 1	3,35	3,82	-0,47	12,30
Privacy 2	3,37	3,83	-0,46	12,01
Privacy 3	3,45	3,84	-0,39	10,16
Privacy 4	3,36	3,85	-0,49	12,73
Rata-rata			-0,45	11,80
Compensation 1	2,92	3,74	-0,82	21,93
Compensation 2	2,60	3,54	-0,94	26,55
Compensation 3	2,63	3,58	-0,95	26,54
Rata-rata			-0,90	25,01
Contact 1	3,43	3,80	-0,37	9,74
Contact 2	3,15	3,81	-0,66	17,32
Contact 3	2,99	3,75	-0,76	20,27
Rata-rata			-0,60	15,78
Rata-rata Keseluruhan			-0,79	21,07

Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah itu dibuatlah diagram kartesius yang mana dibagi menjadi ke dalam empat kuadran yang memiliki skala prioritas tertentu sesuai dengan hasil pengolahan data kuesioner mengenai tingkat kinerja atau persepsi (perceived) dan tingkat harapan atau ekspektasi (expected) dari aplikasi Indo-

dax. Diagram Kartesius tersebut terbagi dalam 4 (empat) Kuadran, yaitu Kuadran I, Atribut yang masuk dalam kuadran ini memerlukan peningkatan dengan prioritas yang tinggi, Kuadran II merupakan atribut-atribut yang harus tetap dipertahankan, karena termasuk ke dalam keunggulan perusahaan, Kuadran III merupakan atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna, tetapi harus tetap dipertimbangkan oleh perusahaan karena berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan, dan Kuadran IV menunjukkan tidak terlalu penting di mata pengguna, dan dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Diagram kartesius pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 12.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan online (E-Servqual) dari aplikasi Indodax, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi responden mengenai kinerja atas kualitas pelayanan aplikasi Indodax sebesar 81,35%. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa kinerja dari aplikasi Indodax dalam kategori sangat baik.
2. Harapan Responden atas kualitas pelayanan aplikasi Indodax sebesar 86,73%. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa harapan responden atas kualitas pelayanan aplikasi Indodax sangat penting..
3. Berdasarkan analisis kesenjangan (gap) menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari aplikasi Indodax belum sesuai dengan harapan konsumen. Terdapat kesenjangan (gap) antara dua perspektif penilaian, yaitu antara kinerja (perceived service) atau kualitas yang dirasakan konsumen dan tingkat harapan (expected service) atau kualitas ideal yang diharapkan.
4. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini bernilai negatif dengan nilai sebesar (-0,79) atau ada gap sebesar 21,07%. Dari ketujuh dimensi pengukuran, dimensi responsiveness memiliki nilai selisih terbesar, yaitu (-1,25) atau ada gap sebesar 33,04%, hal ini menunjukkan bahwa sub-variabel responsiveness memiliki gap negatif atau dapat dikatakan bahwa kinerja sub-variabel responsiveness belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan.

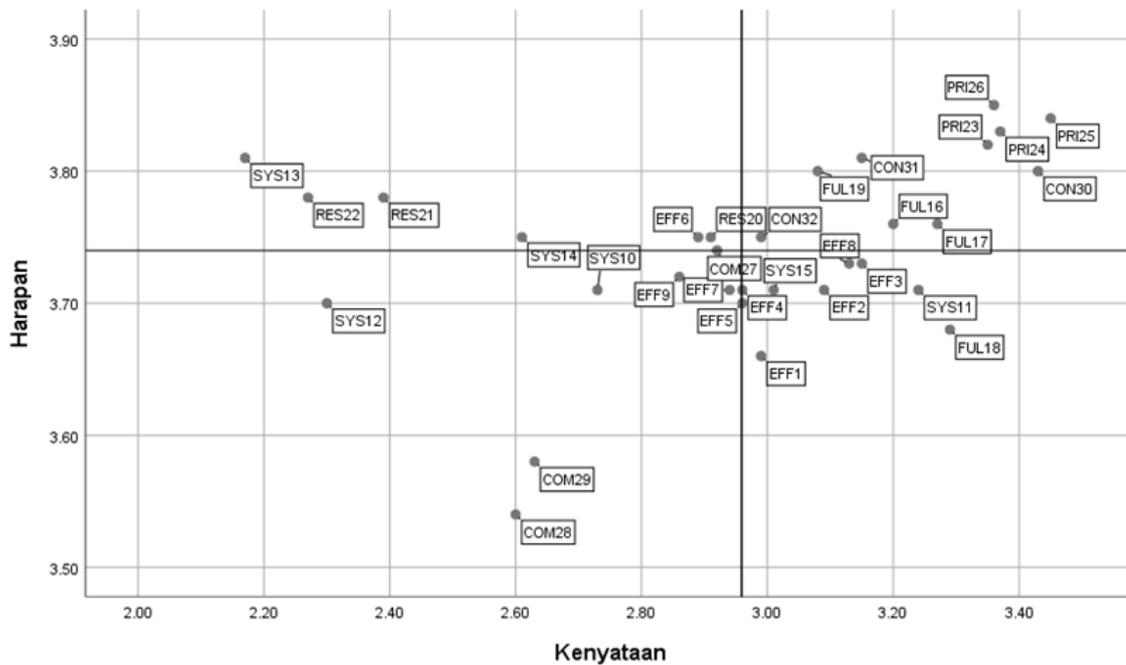
Tabel 4: Nilai Skor Rata-rata Kinerja dan Harapan

Atribut	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Kuadran
Efficiency			
Efficiency 1	2,99	3,66	IV
Efficiency 2	3,09	3,71	IV
Efficiency 3	3,15	3,73	IV
Efficiency 4	2,96	3,71	IV
Efficiency 5	2,96	3,70	IV
Efficiency 6	2,89	3,75	I
Efficiency 7	2,94	3,71	III
Efficiency 8	3,13	3,73	IV
System Availability			
System 10	2,73	3,71	III
System 11	3,24	3,71	IV
System 12	2,30	3,70	III
System 13	2,17	3,81	I
System 14	2,61	3,75	I
System 15	3,01	3,71	IV
Fulfillment			
Fulfillment 16	3,20	3,76	II
Fulfillment 17	3,27	3,76	II
Fulfillment 18	3,29	3,68	IV
Fulfillment 19	3,08	3,80	II
Responsiveness			
Responsiveness 20	2,91	3,75	I
Responsiveness 21	2,39	3,78	I
Responsiveness 22	2,27	3,78	I
Privacy			
Privacy 23	3,35	3,82	II
Privacy 24	3,37	3,83	II
Privacy 25	3,45	3,84	II
Privacy 26	3,36	3,85	II
Compensation			
Compensation 27	2,92	3,74	I
Compensation 28	2,60	3,54	III
Compensation 29	2,63	3,58	III
Contact			
Contact 30	3,43	3,80	II
Contact 31	3,15	3,81	II
Contact 32	2,99	3,75	II
Rata-rata	2,96	3,74	

5. Berdasarkan diagram kartesius Importance Performance Analysis, dapat diketahui masih terdapat beberapa atribut yang harus diperbaiki kedepannya, atribut-atribut yang perlu diperbaiki antara lain: “Aplikasi Indodax da-

pat melakukan deposito dan withdraw rupiah maupun aset kripto dalam waktu kurang dari satu hari”, “Aplikasi Indodax tidak mengalami hang (freeze)”, “Aplikasi Indodax tidak mengalami hang (freeze) saat melakukan proses transaksi (jual, beli, deposito, withdraw)”, “Aplikasi Indodax memberi tahu apa yang harus dilakukan jika transaksi

saya gagal atau tidak diproses”, “Aplikasi Indodax menanggapi masalah/keluhan saya dengan segera”, “Aplikasi Indodax mengurus masalah/keluhan saya dalam waktu 24 jam”, dan “Aplikasi Indodax memberikan informasi penyebab permasalahan sistem layanan yang terjadi”.



Gambar 12: Diagram Kartesius Pada Dimensi E-Servqual.

Daftar Pustaka

- [1] [1] Anonim, "Apa itu Indodax.com?" diakses daring: <https://help.indodax.com/apa-itu-indodax-com/>, pada: 15 Februari 2020
- [2] Anonim, "Indodax" diakses daring: <https://id.wikipedia.org/wiki/Indodax>, pada: 15 Februari 2020
- [3] Anonim, "Ini yang Harus Dilakukan Masyarakat Sebelum Beli Aset Kripto" diakses daring: <https://finansial.bisnis.com/read/20190511/55/921355/ini-yang-harus-dilakukan-masyarakat-sebelum-beli-aset-kripto>, pada: 1 Oktober 2020
- [4] Bivisyani Questibrilia, "Legalitas dan Transaksi Bitcoin di Indonesia", diakses daring: <https://www.jojonomic.com/blog/bitcoin-indonesia/>, pada 18 Desember 2019
- [5] Felicia, "Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan Go-jek melalui kepuasan pelanggan", Jurnal AGORA, Vol.4, No. 2, 2016.
- [6] Martilla, J. A., and James, J. C., "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing*, Vol.41, No. 1, 1977.
- [7] Niko Ramadhani, "Mengenal Lebih Jauh Apa Itu Cryptocurrency dalam Dunia Finansial", diakses daring: <https://www.akseleran.co.id/blog/cryptocurrency-adalah/>, pada 15 Februari 2020
- [8] Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A., Malholtra, A., "E-S-QUAL a Multiple-Item Scale for Assesing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, 7(3):213-233. doi:10.1177/1094670504271156, 2005.
- [9] Santos, "E-service quality: a model of virtual service quality dimensions", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol.13 No. 3, pp. 233-246, 2003.
- [10] Tjiptono, "Service, Quality & Satisfaction", Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2014