

Peningkatan layanan aplikasi pembayaran digital LinkAja berdasarkan komparasi terhadap aplikasi DANA = LinkAja mobile payment services improvement based on comparison with DANA application

Intan Novita Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504927&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan aplikasi pembayaran digital di Indonesia yang pesat membuat persaingan semakin ketat. DANA dan LinkAja adalah aplikasi pembayaran digital yang memiliki layanan yang serupa. Jumlah pengguna aktif dan pengguna baru LinkAja lebih sedikit dibandingkan DANA. Ulasan pengguna dari Twitter digunakan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada layanan aplikasi pembayaran digital dan diolah menggunakan pendekatan text mining berupa analisis sentimen untuk mengetahui sentimen dari ulasan yang diberikan pengguna. Kedua aplikasi pembayaran digital memiliki sentimen negatif yang lebih banyak dari sentimen positif, yang berarti mayoritas pengguna belum puas dengan layanan yang diberikan. Mayoritas dimensi yang didapatkan dari klasifikasi untuk DANA adalah responsiveness, sedangkan untuk LinkAja adalah reliability. Secara keseluruhan pengguna LinkAja lebih banyak yang puas dibandingkan dengan DANA. Menyelesaikan seluruh keluhan pengguna dengan baik diharapkan akan meningkatkan jumlah ulasan positif LinkAja yang mengarah pada peningkatan pengguna aktif dan pengguna baru. Dengan menyelesaikan masalah yang diperoleh dari Twitter tersebut, maka akan memberikan tambahan pendapatan untuk LinkAja sebanyak 559,4 juta rupiah/tahun. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna agar pengguna terus menggunakan LinkAja, menarik pengguna baru dan meningkatkan pendapatan.

.....The rapid development of digital payment applications in Indonesia makes competition tighter. DANA and LinkAja are mobile payment applications that have similar services. The number of active and new users of LinkAja is less than that of DANA. User reviews from Twitter are used to find out the problems that exist in mobile payment application services and are processed using a text mining approach in the form of sentiment analysis to find out the sentiments of user reviews. Both mobile payment applications have more negative sentiment than positive sentiment, which means most users are not satisfied with the services provided. The most dimensions obtained from the classification for DANA are responsiveness, while for LinkAja is reliability. Overall, LinkAja users are more satisfied than DANA. Resolving all user complaints properly is expected to increase the number of positive reviews of LinkAja that lead to an increase in active users and new users. By resolving the problem obtained from Twitter, it will provide additional income for LinkAja as much as 559,4 million rupiah/year. The results of this study can be used as an evaluation and improvement of the services provided to increase customer satisfaction so that users continue to use LinkAja, attract new users and increase revenue.