

Perencanaan strategi SI/TI pada aplikasi dana menggunakan metode SWOT dan perbandingan AHP

Aldiansyah Fathul Majid^{1*}, Mochamad Bagus Okta Eka Pramuditya², Prind Triajeng Pungkasanti³

Email: ¹aldiansyahfathul@gmail.com, ²oktarossi66@gmail.com, ³prind@usm.ac.id

^{1,2,3}Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Semarang

Diterima: 18 Oktober 2024 | Direvisi: 16 Desember 2024 | Disetujui: 20 Desember 2024

©2020 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana dengan menggunakan kombinasi 2 metode yaitu analisis SWOT dan memanfaatkan salah satu metode sistem pendukung keputusan (SPK) menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode SWOT terdiri dari kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), ancaman (*Threats*). Tujuan penelitian ini untuk membuat aplikasi Dana jauh lebih baik kedepannya. Temuan utama menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menunjukkan kepuasan yang positif terhadap layanan tersebut, didukung oleh penilaian tertinggi pada kriteria peluang (*Opportunities*) pada analisis SWOT dengan nilai 2,329. Ini menggambarkan potensi aplikasi Dana untuk unggul dan berkembang dalam persaingan dengan kompetitor. Dalam konteks evaluasi metode AHP, tiga kriteria utama dievaluasi, yaitu tampilan aplikasi, fitur aplikasi, dan transfer bank pada aplikasi Dana. Evaluasi tampilan aplikasi menghasilkan nilai 2,10 dan rata-rata penilaian 3,16, menandakan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan antarmuka aplikasi. Meskipun demikian, ditemukan potensi untuk meningkatkan aspek tampilan guna lebih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna. Fitur aplikasi mendapatkan nilai 2,32 dan rata-rata penilaian sebesar 3,02. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna puas dengan keberagaman fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Dana. Meskipun demikian, terdapat potensi peningkatan pada beberapa fitur tertentu, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dapat menjadi fokus utama untuk memperbaiki kepuasan pelanggan pada aspek ini. Transfer bank pada aplikasi Dana mendapatkan nilai 2,35 dengan rata-rata penilaian mencapai 3,48. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman tentang kriteria kepuasan pelanggan pada aplikasi Dana dan menjadi dasar bagi pengembang untuk fokus pada perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dengan baik untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Kata kunci: *kepuasan pengguna, pengembangan, sistem pendukung keputusan (SPK), SWOT, AHP*

Planning SI/IT strategy for the dana application using SWOT method and AHP comparison

Abstract

This research evaluates user satisfaction with the Dana application using a combination of two methods: SWOT analysis and utilizing one of the decision support system (DSS) methods using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. The SWOT method consists of strengths, weaknesses, opportunities, and threats. (Threats). The purpose of this research is to make the Dana application much better in the future. The main findings indicate that the majority of users show positive satisfaction with the service, supported by the highest rating in the Opportunities criterion in the SWOT analysis with a score of 2.329. This describes the potential of the Dana application to excel and grow in competition with competitors. In the context of AHP method evaluation, three main criteria were evaluated: application appearance, application features, and bank transfer on the Dana application. The evaluation of the application appearance yielded a score of 2.10 and an average rating of 3.16, indicating that most users are satisfied with the application interface. However, there is potential to improve the appearance aspect to better align with user preferences and needs. The application features received a score of 2.32 and an average rating of 3.02. These results show that most users are satisfied with the variety of features offered by the Dana application. Nevertheless, there is potential for improvement in certain features, and a deep understanding of user needs could be a primary focus to enhance customer satisfaction in this aspect. Bank transfer on the Dana application received a score of 2.35 with an average rating of 3.48. Overall, this research provides an understanding of customer satisfaction criteria on the Dana application and serves as a basis for developers to focus on further improvements and developments to achieve optimal satisfaction levels.

Keywords: *user satisfaction, development, decision support system (DSS), SWOT, AHP*

1. PENDAHULUAN

Dana merupakan dompet digital yang dikeluarkan oleh perusahaan bernama PT. Espay Indonesia. Selain transaksi tunai dan tanpa kartu, Dana juga memperkenalkan pembayaran melalui dompet digital. Konsep Dana Uang Digital berbeda dengan dompet digital lain yang sudah ada di pasaran Indonesia, yaitu konsep platform terbuka. Aplikasi dana dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pencatatan transaksi, manajemen aset, dan laporan keuangan. Didirikan pada tahun 2018, DANA, sebagai penyedia dompet digital baru, berkontribusi terhadap program utama pemerintah Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mencapai tingkat inklusi keuangan 75% di Indonesia pada tahun 2025 [1]. Namun terdapat beberapa kelemahan saat menggunakan aplikasi DANA. Salah satunya adalah Anda memerlukan koneksi internet yang stabil [2].

Dengan hal ini, dana bisa masuk serta dipakai pada aneka macam platform yang tidak sinkron baik offline juga online, tetapi permanen terintegrasi. Penerapan dan pengembangan aplikasi dana memerlukan perencanaan yang matang [3]. Perencanaan strategi SI/TI pada aplikasi dana bertujuan untuk menentukan arah dan tujuan pengembangan aplikasi dana dan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut [4].

Perencanaan strategis sistem informasi/teknologi (SI/TI) memiliki peranan yang signifikan dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pengelolaan dana di berbagai sektor industri [5]. Penelitian ini mengimplementasikan 2 metode yaitu kombinasi SWOT dan memanfaatkan salah satu metode sistem pendukung keputusan yaitu AHP. Sistem pendukung keputusan (SPK) adalah bagian dari sistem informasi berbasis komputer (termasuk sistem manajemen pengetahuan berbasis pengetahuan) yang digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau bisnis [6]. Dengan menggunakan pendekatan kombinasi antara analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dan AHP (*Analytical Hierarchy Process*), organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan internal yang dapat dimanfaatkan, memperbaiki kelemahan yang ada, mengeksplorasi peluang yang mungkin, serta menghadapi ancaman yang dapat mempengaruhi pengelolaan dana. Kombinasi SWOT dan AHP membantu perusahaan mengembangkan dan merencanakan alternatif strategis untuk mengatasi setiap tantangan yang mereka hadapi [7].

Analisis SWOT memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang dapat mempengaruhi strategi pengelolaan dana [8]. Hasil dari analisis SWOT menghasilkan alternatif strategi dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang serta mengurangi kelemahan dan ancaman [9]. Sementara itu, AHP memberikan struktur analisis untuk mengukur preferensi dan nilai relatif dari berbagai alternatif strategi yang mungkin [10]. Dengan demikian, pendekatan ini membantu dalam menetapkan prioritas dan memilih strategi SI/TI yang paling sesuai dengan tujuan organisasi terkait pengelolaan dana.

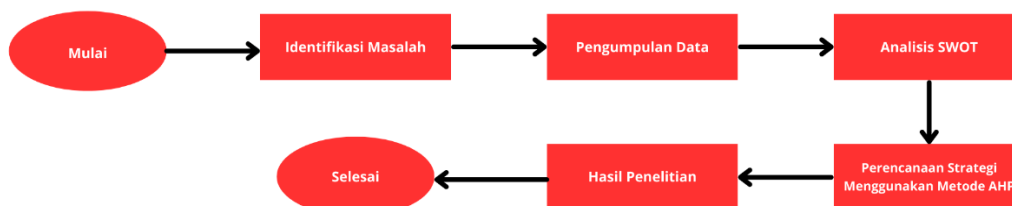
Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk membahas perencanaan strategi SI/TI pada aplikasi dana menggunakan kombinasi SWOT dan AHP. Berdasarkan hasil dari analisis SWOT dapat menemukan faktor internal dan eksternal serta setiap faktor diberi skor [11]. Melalui pemahaman mendalam mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang relevan dengan pengelolaan dana, serta penerapan metode AHP untuk mengevaluasi alternatif strategi secara komprehensi. Diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan yang terinformasi dan terukur.

Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini akan berkontribusi pada pengembangan pendekatan perencanaan strategis SI/TI yang berfokus pada aplikasi dana dengan memanfaatkan kombinasi analisis SWOT dan AHP. Dengan pendekatan yang sistematis dan terukur, diharapkan penggunaan kombinasi SWOT dan AHP dapat membantu organisasi dalam merumuskan strategi SI/TI yang tepat dan efektif dalam pengelolaan dana, sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Alur tahapan penelitian ada pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Pada tahap penelitian ini, identifikasi masalah yang dihadapi adalah bagaimana kepuasan pelanggan tentang aplikasi dana. Pada dasarnya, respon pelanggan sebagai acuan untuk mengevaluasi dari segi tampilan, fitur ataupun sistem pada aplikasi dana untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.

b. Pengumpulan Data

Pada tahapan penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner lewat google form kepada pengguna aplikasi dana yang sudah mencoba fitur – fitur pada aplikasi dana seperti contoh transfer ke bank, pembelian pulsa dan sebagainya.

c. Analisis SWOT

Berdasarkan teknik pengumpulan data, tahapan SWOT penelitian ini adalah kuesioner yang memuat indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Isi kuisioner tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1 : Buruk/sangat tidak setuju/sangat tidak puas

2 : Kurang Baik/tidak setuju/ tidak setuju

3 : Cukup Baik/cukup puas

4 : Baik/setuju/puas

5 : Sangat Baik/sangat setuju/sangat puas.

d. Perencanaan Strategi AHP

Pada tahap penelitian ini, perencanaan strategis dengan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) bertujuan untuk menentukan rencana strategis penerapan dana ke depannya agar lebih baik lagi dari sisi pengguna.

e. Hasil Penelitian

Pada tahap penelitian ini, memberikan hasil penelitian yang dibuat untuk merekomendasikan langkah perencanaan strategi yang tepat dan mengukur sejauh mana tujuan penelitian ini dibuat.

2.2. Analisis SWOT

Analisis SWOT meliputi evaluasi faktor internal berupa kekuatan, kelemahan, dan faktor eksternal berupa peluang dan tantangan. Strategi yang dipilih harus sesuai dan sesuai dengan kemampuan internal perusahaan dan keadaan eksternal. Arti dari strategi analisis SWOT adalah sebagai berikut [12]:

1. Strategi SO (*Strengths – Opportunities*) memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk memanfaatkan peluang eksternal.
2. Strategi ST (*Strengths – Threats*) memanfaatkan kekuatan perusahaan untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal.
3. Strategi WT (*Weaknesses – Threat*) adalah taktik defensif yang bertujuan untuk memitigasi kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal.
4. Strategi WO (*Weaknesses – Opportunities*) bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal.

2.3. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) merupakan salah satu metode sistem pendukung keputusan yang memiliki karakteristik unik dibandingkan metode lainnya. Dengan menggunakan metode AHP, dapat mencari nilai bobot untuk setiap parameter yang digunakan. AHP lebih unggul dalam hal akurasi data karena nilai bobot acuannya tidak ditentukan secara bebas melainkan dihasilkan berdasarkan perhitungan melalui perbandingan berpasangan setiap parameter. Berikut tahapan menggunakan metode AHP [13]:

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.
2. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan utama.
3. Membuat matrikperbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.
4. Mendefinisikan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh jumlah penilai seluruhnya sebanyak $(n \frac{n-1}{2})$ buah, dengan n adalah banyaknya elemen yang dibandingkan.
5. Menghitung nilai eigen dan menguji konsistensinya. Jika tidak konsisten maka pengambilan data diulangi.
6. Mengulangi langkah 3,4, dan 5 untuk seluruh tingkat hierarki.
7. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan yang merupakan bobot setiap elemen untuk penentuan prioritas elemen - elemen pada tingkat hierarki terendah sampai mencapai tujuan. Penghitungan dilakukan lewat cara menjumlahkan nilai setiap kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks, dan menjumlahkan nilai - nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan rata - rata. Apabila A adalah matriks perbandingan berpasangan, maka vektor bobot yang berbentuk :

$$(A)(w^T) = (n)(w^T) \quad (1)$$

dapat didekati dengan cara :

- 1) Menormalkan setiap kolom j dalam matriks A, sedemikian hingga :

$$\sum_i a(i, j) = 1 \quad (2)$$

Sebut sebagai A'.

- 2) Hitung nilai rata-rata untuk setiap baris i dalam A' :

$$W_i = \frac{1}{n} \sum_j a(i, j) \quad (3)$$

8. Memeriksa konsistensi hirarki

Misal A merupakan matriks perbandingan berpasangan dan w merupakan vektor bobot, maka konsistensi menurut vektor bobot w bisa diuji sebagai berikut :

- 1) Hitung vektor bobot $(A)(w^T)$

$$t = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{elemen ke } -1 \text{ pada } (A)(w^T)}{\text{elemen ke } -i \text{ pada } (w^T)} \right) \quad (4)$$

- 2) Hitung indeks konsistensi :

$$CI = \frac{t - n}{n - 1} \quad (5)$$

- 3) Indeks random RI_n adalah nilai rata – rata CI yang dipilih.

- 4) Hitung rasio konsistensi :

$$CR = \frac{CI}{RI_n} \quad (6)$$

- Jika $CI = 0$, maka hierarki konsisten.
- Jika $CR < 0,1$, maka hierarki cukup konsisten.
- Jika $CR > 0,1$ maka hierarki sangat tidak konsisten.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerapan Metode AHP

Pada penelitian ini bertujuan untuk membuat perencanaan strategi yang bagus pada aplikasi Dana yang sudah dipakai oleh banyak kalangan masyarakat Indonesia. Metode kombinasi SWOT dan AHP sangatlah cocok untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Dana untuk kedepannya. Pada tahap metode SWOT, penelitian ini mengidentifikasi faktor internal dan eksternal pada kepuasan pelanggan setelah menggunakan aplikasi Dana. Setelah mengidentifikasi faktor – faktor, langkah selanjutnya adalah memberikan bobot dan penilaian pada masing-masing faktor internal dan eksternal melalui kuesioner yang dibuat. Hasil survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sistem penilaian faktor internal dan faktor eksternal yaitu IFAS dan EFAS. Karena, pada dasarnya metode IFAS dan EFAS membantu untuk pengukuran nilai bobot dan rating pada metode SWOT.

3.1.1. Faktor Internal dan Faktor Eksternal

a. Faktor Internal

1. Kekuatan (*Strenghts*)

- 1) Antarmuka Pengguna yang Ramah Pengguna
- 2) Proses Transaksi yang Cepat
- 3) Notifikasi Real-time
- 4) Pemahaman yang Mudah tentang Kinerja Investasi
- 5) Pelayanan Pelanggan yang Responsif

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

- 1) Ketergantungan pada Koneksi Internet
- 2) Proses Registrasi yang Rumit
- 3) Keterbatasan Pilihan Investasi
- 4) Tingginya Biaya Transaksi
- 5) Masalah Teknis yang Sering Terjadi

b. Faktor Eksternal

1. Peluang (*Opportunities*)

- 1) Pengembangan Fitur Baru yang Menarik
- 2) Kolaborasi dengan Penyedia Layanan Keuangan
- 3) Program Penghargaan dan Diskon
- 4) Personalisasi Pengalaman Pengguna
- 5) Peningkatan Keamanan dan Privasi

2. Ancaman (*Threats*)

- 1) Serangan Keamanan dan Kehilangan Data
- 2) Persaingan Sengit dari Pemain Industri Lain
- 3) Fluktuasi Pasar Keuangan
- 4) Peningkatan Persyaratan Regulasi
- 5) Teknologi Usang atau Tidak Relevan

3.1.2. Penerapan Matrik IFAS dan Matrik EFAS

a. Matrik IFAS

Matrik IFAS (*Internal Factors Analysis Summary*) dibuat untuk merumuskan faktor internal yaitu *Strengths* dan *Weaknesses* [14]. Berikut tabel IFAS terhadap kepuasan pelanggan terhadap aplikasi DANA melalui kuisioner :

Tabel 1. Tabel IFAS

Kekuatan					
No	Faktor - Faktor	Bobot	Rating	Skor	Ranking
1	Antarmuka Pengguna yang Ramah Pengguna	0,087	4,373	0,382	2
2	Proses Transaksi yang Cepat	0,165	4,129	0,681	5
3	Notifikasi Real-time	0,049	3,104	0,151	1
4	Pemahaman yang Mudah tentang Kinerja Investasi	0,117	3,519	0,410	3
5	Pelayanan Pelanggan yang Responsif	0,126	3,949	0,498	4
Total		0,544		2,123	
Kelemahan					
No	Faktor - Faktor	Bobot	Rating	Skor	Ranking
1	Ketergantungan pada Koneksi Internet	0,165	3,129	0,516	5
2	Proses Registrasi yang Rumit	0,097	3,466	0,336	3
3	Keterbatasan Pilihan Investasi	0,107	3,728	0,398	4
4	Tingginya Biaya Transaksi	0,078	3,438	0,267	2
5	Masalah Teknis yang Sering Terjadi	0,010	2,702	0,026	1
Total		0,456		1,544	
Total Keseluruhan		1		3,667	

b. Matrik EFAS

EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*) diperoleh faktor eksternal meliputi peluang dan risiko. Setelah menerima faktor strategi, langkah selanjutnya adalah mempertimbangkan pembobotan dan hasil evaluasi dari respon survei [15]. Berikut tabel EFAS terhadap kepuasan pelanggan terhadap aplikasi DANA melalui kuisioner :

Tabel 2. Tabel EFAS

Peluang					
No	Faktor - Faktor	Bobot	Rating	Skor	Ranking
1	Pengembangan Fitur Baru yang Menarik	0,106	3,728	0,394	2
2	Kolaborasi dengan Penyedia Layanan Keuangan	0,163	3,366	0,550	4
3	Program Penghargaan dan Diskon	0,183	3,728	0,681	5
4	Personalisasi Pengalaman Pengguna	0,125	4,129	0,516	3
5	Peningkatan Keamanan dan Privasi	0,058	3,245	0,187	1
Total		0,635		2,329	
Ancaman					
No	Faktor - Faktor	Bobot	Rating	Skor	Ranking
1	Serangan Keamanan dan Kehilangan Data	0,115	3,981	0,459	5
2	Persaingan Sengit dari Pemain Industri Lain	0,067	2,702	0,182	2
3	Fluktuasi Pasar Keuangan	0,087	3,245	0,281	3
4	Peningkatan Persyaratan Regulasi	0,096	3,129	0,301	4
5	Teknologi Usang atau Tidak Relevan	0,000	2,551	0,000	1
Total		0,365		1,223	
Total Keseluruhan		1		3,552	

c. Hasil keseluruhan matrik IFAS dan EFAS

Hasil yang didapat pada matrik IFAS dan EFAS mendapatkan nilai skor dari setiap faktor internal dan eksternal sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil keseluruhan matrik IFAS dan EFAS

Faktor Internal dan Eksternal	Skor
Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	2,123
Kelemahan (<i>Weaknesseses</i>)	1,544
Peluang (<i>Opportunities</i>)	2,329
Ancaman (<i>Threats</i>)	1,223

3.2. Perancangan Strategi Perbandingan Menggunakan Metode AHP

Setelah melakukan analisis SWOT, maka langkah selanjutnya yg dipakai dalam penelitian ini merupakan melakukan perbandingan memakai metode *Analytical Hierarchy Process* atau biasa dikenal menggunakan metode AHP. *Metode Analitical Process* (AHP) merupakan metode yg tak jarang menjadi prosedur pada pengambilan keputusan menggunakan mengasumsikan bahwa masih ada variabel prediktor yang ideal dipenuhi variabel yang diteliti. Metode AHP juga dinilai sangat baik dalam menentukan perbandingan berpasangan dan untuk memperoleh skala prioritas [16]. Berikut adalah perbandingan kepuasan pelanggan pada aplikasi DANA menggunakan metode AHP [17]:

a. Hasil perbandingan kriteria Tampilan Pada Aplikasi DANA :

Tabel 4. Hasil perbandingan kriteria tampilan pada aplikasi DANA

HASIL	RATA-RATA
2,10	3,16
0,77	3,15
0,28	3,15
phi	1,05
CI	-0,97
CR	-1,68

Hasil pada kriteria tampilan aplikasi DANA mendapatkan nilai hasil 2,10 dengan rata - rata 3,16. Ini menandakan bahwa para pelanggan suka pada tampilan aplikasi DANA pada saat ini.

b. Hasil perbandingan kriteria Fitur Pada Aplikasi DANA :

Tabel 5. Hasil perbandingan kriteria fitur pada aplikasi DANA

HASIL	RATA-RATA
2,32	3,02
0,44	3,02
0,25	3,02
phi	1,01
CI	-1,00
CR	-1,72

Hasil pada kriteria fitur pada aplikasi DANA menunjukkan nilai hasil 2,32 dengan rata - rata 3,02. Berarti pada dasarnya para pelanggan sudah puas dengan fitur - fitur yang ada pada aplikasi DANA. Akan tetapi, para pelanggan juga menginginkan aplikasi DANA untuk menambah fitur - fitur pada aplikasi.

c. Hasil perbandingan kriteria Transfer Bank Pada Aplikasi DANA :

Tabel 6. Hasil perbandingan kriteria transfer bank pada aplikasi DANA

HASIL	RATA-RATA
2,35	3,48
0,89	3,41
0,21	3,35
phi	1,15
CI	-0,92
CR	-1,59

Hasil pada kriteria transfer bank pada aplikasi DANA mendapatkan nilai hasil 2,35 dengan rata – rata 3,48. Ini menunjukkan bahwa, para pelanggan sangat suka dengan transfer bank yang bisa dilakukan di aplikasi DANA. Apalagi dengan biaya admin yang rendah, pelanggan sangat suka karena bisa membantu para pelanggan untuk transfer dari saldo dana ke rekening atm pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap aplikasi Dana, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang positif terhadap layanan tersebut. Temuan ini didukung oleh beberapa faktor utama, yaitu dari metode IFAS dan EFAS pada analisis SWOT yang menghasilkan nilai tertinggi dari keseluruhan faktor internal dan eksternal adalah pada peluang (Opportunities) dengan nilai 2,329. Ini menunjukkan bahwa peluang dari aplikasi DANA pada kompetitor – kompetitor lain bisa unggul dan terus berkembang. Penelitian ini juga menggunakan metode AHP untuk menentukan perbandingan perancangan strategi pada aplikasi DANA. kriteria pertama, evaluasi tampilan aplikasi Dana menunjukkan bahwa pengguna memberikan nilai sebesar 2,10, sementara rata-rata penilaian adalah 3,16. Hasil ini menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki persepsi positif terhadap antarmuka aplikasi. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan aspek tampilan agar lebih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna. Kriteria kedua, aspek fitur aplikasi dinilai dengan nilai 2,32 dan rata-rata penilaian sebesar 3,02. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat peningkatan yang mungkin diperlukan pada fitur-fitur tertentu, sebagian besar pengguna merasa puas dengan keberagaman fitur yang ditawarkan. Pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna dan peningkatan fungsionalitas dapat menjadi fokus utama untuk memperbaiki kepuasan pelanggan pada aspek ini. Kriteria ketiga, transfer bank pada aplikasi Dana dinilai dengan nilai 2,35 dan rata-rata penilaian mencapai 3,48. Temuan ini menunjukkan bahwa transfer bank di dalam aplikasi memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pengguna. Kecepatan, keamanan, dan kemudahan proses transfer merupakan faktor kunci yang mempengaruhi penilaian positif ini. Meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan transfer yang lebih baik dapat menjadi strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pada aspek ini. Dalam keseluruhan penelitian, hasil metode AHP memberikan gambaran holistik tentang kriteria kepuasan pelanggan pada aplikasi Dana. Dengan memahami nilai-nilai dan rata-rata penilaian, pengembang dapat fokus pada aspek-aspek spesifik untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kesimpulannya, penelitian ini memberikan arah yang jelas bagi perbaikan yang dapat dilakukan dalam pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Dana, memastikan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pengguna terpenuhi dengan baik untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya bisa menggunakan 2 tampilan aplikasi lain untuk membandingkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dan menambah lagi pengisi kuisioner (yang benar - benar menggunakan aplikasi pada objek penelitian). Tujuannya untuk mengevaluasi aplikasi agar menjadi lebih baik lagi kedepannya dan diminati oleh banyak pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Himawati and M. F. Firdaus, "Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek," *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, vol. 4, no. 3, 2021, doi: 10.31842/jurnalinobis.v4i3.194.
- [2] F. Romadhon and Lathifah, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Menggunakan Metode SWOT," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 3, no. 1, 2022.
- [3] S. N. Faizani and A. D. Indriyanti, "Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi," *Journal of Emerging Information ...*, vol. 02, no. 02, 2021.
- [4] N. S. Analita and T. I. Wijaksana, "Analisis Perbandingan E-Service Quality Dan E-Trust Aplikasi Linkaja Dengan Aplikasi Dana," *e-Proceeding of Management*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [5] "STRATEGI PENGEMBANGAN KEMITRAAN AGROINDUSTRI NILAM DI KABUPATEN KONAWE SELATAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS SWOT DAN AHP," *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 2020, doi: 10.24961/j.tek.ind.pert.2020.30.1.53.
- [6] A. AMS, S. Paembonan, and H. Abduh, "Sistem pendukung keputusan penerima program bedah rumah di desa maliwowo menggunakan metode simple additive weighting (SAW)," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 4, no. 3, 2024, doi: 10.37859/coscitech.v4i3.6284.
- [7] J. Juharni, S. Bahri, D. Mustafa, and S. H. Arhas, "SWOT -AHP AS A METHOD OF PUBLIC SERVICE STRATEGY," *Sosiohumaniora*, vol. 25, no. 2, 2023, doi: 10.24198/sosiohumaniora.v25i2.46124.
- [8] Y. Yuliana, S. Nurwanti, and B. N. Nirbita, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Aplikasi DANA Menggunakan Metode SWOT," *Widya Manajemen*, vol. 5, no. 2, 2023, doi: 10.32795/widyamanajemen.v5i2.3682.
- [9] G. N. Akbar and H. Aulawi, "Perancangan Strategi Pemasaran Jersey Olahraga Menggunakan Metode Analisis SWOT dan AHP," *Jurnal Kalibrasi*, vol. 19, no. 1, 2022, doi: 10.33364/kalibrasi/v.19-1.1063.
- [10] Y. Supartono, N. Nurhayati, and H. Wibowo, "PENERAPAN AHP-SWOT DALAM PENINGKATAN FUNGSI JARINGAN IRRIGASI D.I SENAKIN KOMPLEK KABUPATEN LANDAK," *Jurnal TEKNIK-SIPIL*, vol. 21, no. 1, 2021, doi: 10.26418/jtsft.v21i1.59186.
- [11] Ari Muhamad Imran, Anggi Farika Sari, Septia Nike Bela Sapira, and Prind Triajeng Pungkasanti, "Perencanaan Strategi SI/TI Pada Aplikasi SEABANK Menggunakan Kombinasi SWOT DAN AHP," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 5, no. 1, pp. 49–55, May 2024, doi: 10.37859/coscitech.v5i1.6618.
- [12] M. A. Bora and M. Sahli, "Analisa Strategi Pemasaran Penjualan Martabak Menggunakan Metode SWOT," *Teknik Ibnu Sina*, vol. 5, no. 2, 2020.
- [13] G. S. Mahendra and I. P. Y. Indrawan, "METODE AHP-TOPSIS PADA SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENENTUAN PENEMPATAN AUTOMATED TELLER MACHINE," *JST (Jurnal Sains dan Teknologi)*, vol. 9, no. 2, 2020, doi: 10.23887/jst-undiksha.v9i2.24592.
- [14] S. Wahyunawati, "Penggunaan Matriks SWOT dan QSPM dalam Menentukan Strategi Pengembangan Kompetensi Karyawan PT Ketapang Subur Lestari," *MAMEN*, vol. 2, no. 1, 2023.
- [15] D. Rahmawati, M. Bisnis, and P. P. Ganesha, "Application Of The Semi-Military Education-Based School Model Using Swot Analysis And Qspm (Case Study In Indonesian Taruna Nusantara Education And Training Institute) Penerapan Model Sekolah Berbasis Pendidikan Semi Militer Menggunakan Analisis Swot Dan Qspm (Studi Kasus Di Lembaga Pendidikan Dan Latihan Taruna Nusantara Indonesia)," *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, vol. 3, no. 6, p. 2022, 2022, [Online]. Available: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- [16] R. Hendri, M. B. Hartanto, and A. Agustin, "Rancang Bangun Sistem Pendukung Keputusan Validasi Data Pegawai Polda Dengan Metode AHP Berbasis WEB," *Jurnal Teknologi dan Informatika (JEDA)*, vol. 4, no. 1, 2023, doi: 10.57084/jeda.v4i1.1189.
- [17] Y. Handrianto and E. W. Styani, "Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Untuk Pemilihan Metode Pembelajaran," *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. 12, no. 1, 2020, doi: 10.36706/jsi.v12i1.9537.