

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Majunya ilmu pengetahuan yang diiringi dengan teknologi menimbulkan berbagai inovasi baru yang memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi manusia. Salah satu kemudahan yang telah dirasakan adalah dengan adanya internet yang saat ini dijadikan sebagai sumber utama masyarakat Indonesia untuk memperoleh informasi dan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dikutip dari Katadata.co.id (2023), tingkat penetrasi internet di Indonesia dilaporkan mengalami peningkatan dari 77,02% di 2022 menjadi 78,19% pada 2023. Dengan kata lain, sebanyak 215,62 juta individu dari total populasi Indonesia yang mencapai 275,77 juta jiwa telah terhubung ke internet (Lavinda, 2023). Dengan meningkatnya pengguna internet saat ini, memperlihatkan bahwa internet dan teknologi sudah berkembang pesat dan menjadi kebutuhan bagi masyarakat Indonesia.

Banyak masyarakat terbantu dengan internet dan kemajuan teknologi digital, seperti yang dapat kita rasakan salah satunya adanya kemudahan dalam melakukan transaksi dan berbelanja melalui pembayaran digital dari berbagai *platform* di telepon genggam. Proses transaksi saat ini semakin dipermudah dengan adanya pembayaran digital melalui dompet digital. Dompet digital (*e-wallet*) adalah sebuah produk layanan penyimpanan uang elektronik untuk melakukan pembayaran non tunai. Melalui Inews.id, Pratomo (2020) menyatakan bahwa potensi keuangan di Indonesia sangat luas dan penggunaan

uang kertas akan berkurang seiring berkembangnya alat pembayaran digital. Oleh karena itu, adanya dompet digital sangat membantu masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dan penyimpanan. Berikut merupakan gambar berupa grafik *Platform Fintech* yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia:

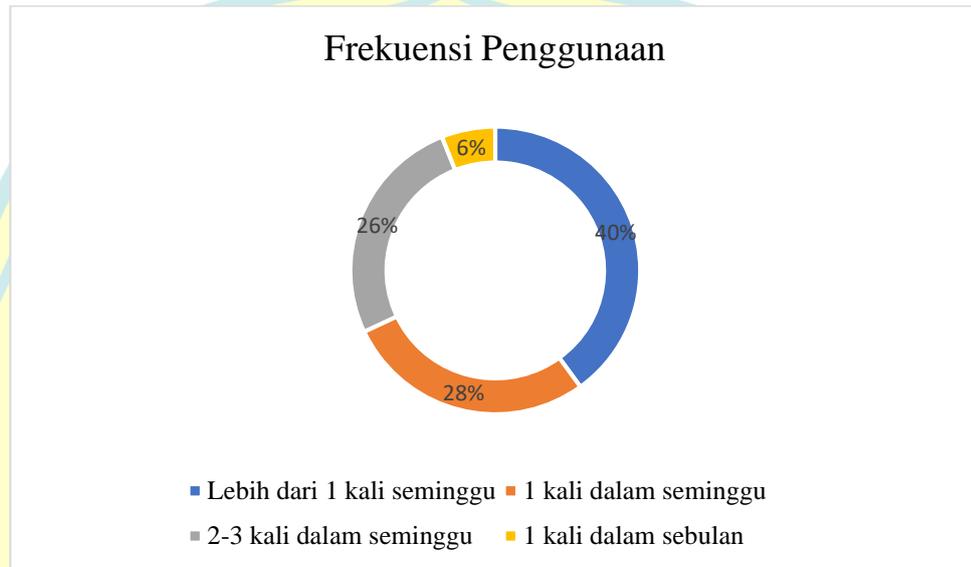


Gambar 1. 1 Platform Fintech yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia

Sumber: <https://data.goodstats.id/> (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 memperlihatkan bahwa penggunaan dompet digital di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama di kalangan generasi muda yang lebih terbuka terhadap teknologi finansial. Berdasarkan survei Indonesia *Fintech Trend 2024* oleh Jajak Pendapat (JakPat), sebanyak 96% responden telah memiliki atau menggunakan dompet digital. Hal ini mencerminkan transformasi preferensi masyarakat dari metode pembayaran transaksi berbasis tunai menuju digital, didorong oleh adanya kemudahan akses, fitur yang inovatif dan berbagai hal menarik yang ditawarkan. Dengan

fungsionalitas yang semakin luas, dompet digital telah menjadi elemen penting dalam mendukung berbagai aktivitas ekonomi harian serta mendorong perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Berikut adalah gambar berupa grafik frekuensi penggunaan dompet digital:



Gambar 1. 2 Frekuensi Penggunaan Dompet Digital

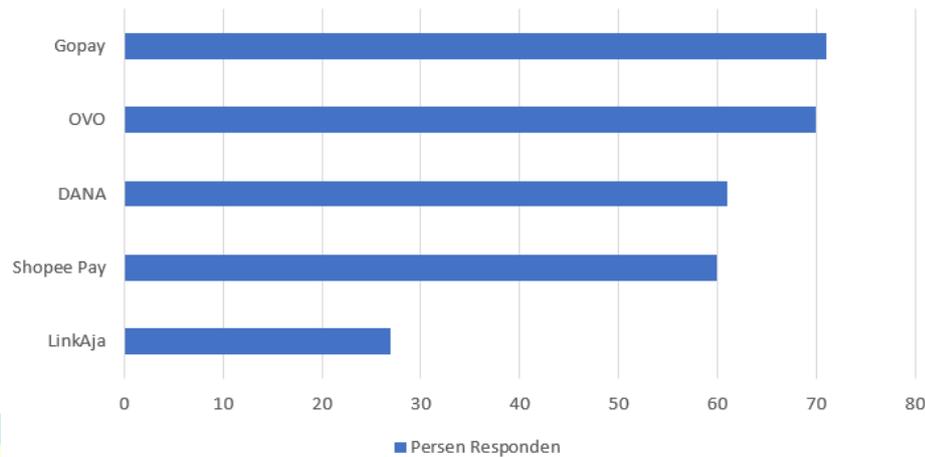
Sumber: www.ipsos.com (2020)

Berdasarkan gambar 1.2, menurut penelitian IPSOS (2020) yang melibatkan 500 responden dari seluruh Indonesia, hasilnya menunjukkan bahwa dompet digital telah meresap dalam pikiran masyarakat dan telah terintegrasi dalam aktivitas sehari-hari (IPSOS, 2020). Penggunaan dompet digital terjadi dengan frekuensi yang beragam, dengan 40% responden menggunakan dompet digital sekali dalam seminggu, 26% menggunakan dompet digital dua hingga tiga kali dalam sebulan, dan 6% menggunakan dompet digital sekali dalam sebulan dengan *volume top-up* mingguan mencapai Rp 140.663. Hal ini menunjukkan bahwa metode pembayaran online menggunakan dompet digital sudah menjadi hal yang umum di benak masyarakat Indonesia.

Berdasarkan DataIndonesia.id (2023), menurut laporan Bank Indonesia (BI), nilai transaksi digital pada Desember 2022 mencapai Rp142,97 triliun, mengalami peningkatan sebesar 7,98% dibandingkan transaksi pada bulan sebelumnya yang tercatat sebesar Rp132,41 triliun (Mustajab, 2023). Beberapa dompet digital yang banyak diminati dan dipakai di Indonesia, yaitu GoPay, OVO, Dana, LinkAja, ShopeePay, Doku, iSaku (Sedik, 2023). Banyaknya penyedia layanan dompet digital mengakibatkan adanya persaingan yang ketat, sehingga bagi para penyedia layanan dompet digital diharuskan untuk berinovasi dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat saat ini.

Dilansir dari Databoks (2023), berdasar laporan *E-wallet Industry Outlook 2023* dari *Insight Asia*, GoPay menjadi *platform* yang paling dominan digunakan dengan proporsi pengguna mencapai 71%, diiringi dengan OVO yang bersaing ketat dengan GoPay sebesar 70% pengguna. Kemudian disusul dengan Dana, ShopeePay dan LinkAja dengan proporsi yang lebih minim, seperti yang diperlihatkan pada diagram (Ahdiat, 2023). Berikut merupakan gambar berupa grafik *Platform yang Paling Banyak Digunakan Responden Pada E-Wallet Industry Outlook 2023*:

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 3 Platform yang Paling Banyak Digunakan Responden Pada E-Wallet Industry Outlook 2023

Sumber: databoks.katadata.co.id (2023)

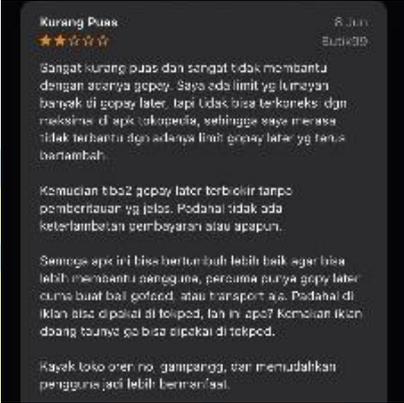
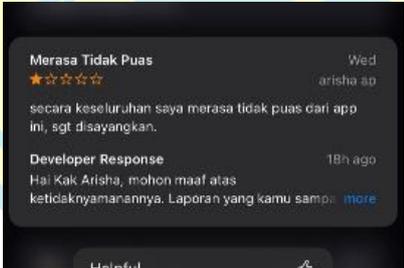
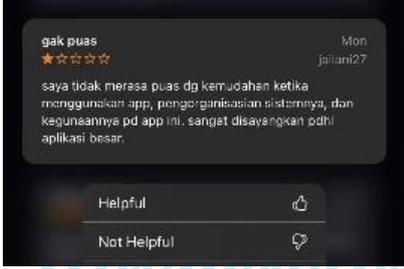
Sebagai *platform* yang saat ini paling banyak digunakan, GoPay merupakan salah satu aplikasi yang memiliki layanan transaksi pembayaran yang terintegrasi dengan berbagai layanan. Aplikasi GoPay baru-baru ini telah dirilis oleh GoTo dan berdiri sendiri diluar dari aplikasi Gojek dan Tokopedia. Dikutip dari CNBC Indonesia (2023), *Head of Corporate Affairs GoTo Financial* Audrey P. Petriny mengungkapkan tujuan diluncurkannya aplikasi GoPay yaitu agar layanan dompet digital dapat dijangkau oleh lebih banyak pengguna (I. R. Dewi, 2023).

Berdasarkan data pada gambar 1.3, menunjukkan adanya persaingan yang ketat di antara berbagai dompet digital, dan GoPay telah berhasil menempati posisi sebagai salah satu *platform* dengan jumlah proporsi pengguna terbanyak. Namun, posisi unggul ini juga dapat membawa berbagai risiko, terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna serta potensi kompetisi yang semakin intensif di masa mendatang. Sebagai *platform* yang

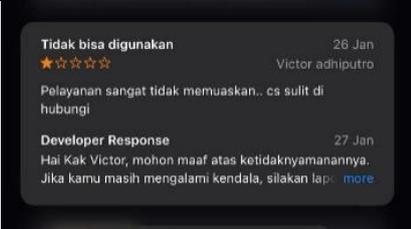
memiliki jumlah pengguna yang besar, ekspektasi pengguna terhadap layanan yang diberikan GoPay secara alami mengalami peningkatan. Oleh karena itu, kegagalan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dapat berpotensi menyebabkan adanya penurunan tingkat penggunaan aplikasi.

Di sisi lain, dengan pesatnya perkembangan sektor layanan transaksi digital di Indonesia, risiko meningkatnya kompetisi dari *platform-platform* baru yang menawarkan fitur-fitur lebih inovatif dan kompetitif yang semakin nyata. Hal tersebut dapat menggeser posisi GoPay bila tidak ada upaya strategis yang dilakukan untuk menjaga daya saing dan mempertahankan kepuasan pengguna. Upaya yang dilakukan dapat seperti mencakup penguatan keamanan sistem, peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Dalam konteks ini, dompet digital, khususnya GoPay harus memiliki kapabilitas untuk memberikan kepuasan pengguna. Tanpa penerapan upaya yang memadai, posisi GoPay dalam pasar yang dinamis dan kompetitif dapat terganggu, khususnya apabila terjadi penurunan tingkat kepuasan pengguna akibat ketidakmampuan untuk memenuhi ekspektasi pengguna. Kepuasan pengguna ini berpengaruh penting bagi suatu *brand* untuk memastikan bahwa pengguna dapat merasakan kepuasan dari produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dan membawa dampak positif serta adanya tendensi untuk membeli atau menggunakan kembali (Stefani & Cilvanus, 2020). Adapun tabel daftar *review* pengguna aplikasi GoPay di *AppStore*:

Tabel 1. 1 Daftar Review Pengguna Aplikasi GoPay.

GAMBAR	KOMENTAR	PENILAIAN REVIEW
	<p>Kurang puas. Sangat kurang puas dan sangat tidak membantu dengan adanya GoPay. Saya ada limit yang lumayan banyak di GoPay Later, tapi tidak bisa terkoneksi dengan maksimal di apk Tokopedia, sehingga saya merasa tidak terbantu dgn adanya limit GoPay Later yg terus bertambah.</p>	Negatif
	<p>Kemudian tiba-tiba GoPay Later terblokir tanpa pemberitahuan yang jelas. Padahal tidak ada keterlambatan pembayaran atau apapun.</p>	Negatif
	<p>Semoga apk ini bisa bertumbuh lebih baik agar bisa lebih membantu pengguna, percuma punya GoPay Later cuma beli GoFood, atau transport aja. Padahal di iklan bisa dipakai di Tokopedia, lah ini apa? Kemakan iklan doang Taunya gak bisa dipakai di Tokopedia.</p>	Negatif
	<p>Merasa tidak puas. Secara keseluruhan saya merasa tidak puas dari app ini, sgt disayangkan.</p>	Negatif
	<p>Gak puas. Saya merasa tidak puas dengan kemudahan ketika menggunakan <i>app</i>, pengorganisasian sistemnya, dan kegunaannya pada <i>app</i> ini. Sangat disayangkan padahal aplikasi besar.</p>	
	<p>Sangat tidak puas. Saya tidak dapat <i>update</i> GoPay Plus data saya valid namun dipersulit.</p>	

GAMBAR	KOMENTAR	PENILAIAN REVIEW
	<p><i>Language configuration is USELESS. I turn on the Siri announce notification for GoPay (and Gojek) app. I PURPOSELY set the language into English on the app for that. Buuuuuuttttt.... Somehow the marketing spams with notifications in bahasa Indonesia. They should really consider this when sending notifications to users. Theraima kayzeeh benyek (that's what I heard when siri announce it. So I'll return it to you guys). PS: the 1* review is to get your attention. I love the app, DESPISE the notifications.</i></p>	Negatif
	Parah kacau. Sangat tidak puas.	Negatif
	Useless. Boro-boro dipake, mbuka aja kagak bisa.	Negatif
	Gak puas. Jawaban cs saat ada complain gak membantu sama sekali, balasan selalu pake template itu-itu aja.	Negatif
	Useless. Payah ajuin pinjaman gagal, disuruh coba lagi tanggal 3 April 2025 wkwk, jual data pribadi nih app nya.	Negatif

GAMBAR	KOMENTAR	PENILAIAN REVIEW
	<p>Tidak bisa digunakan. Pelayanan sangat tidak memuaskan.. cs sulit dihubungi.</p>	Negatif

Sumber: www.appstore.com (2024)

Berdasarkan tabel daftar *review* pengguna aplikasi GoPay, pernyataan yang disampaikan oleh beberapa pengguna di atas melalui *AppStore* dapat diketahui bahwa nilai yang diberikan pengguna terhadap aplikasi GoPay cenderung kurang baik. Pada *review* tersebut menunjukkan bahwa beberapa pengguna tidak merasakan adanya kepuasan ketika menggunakan aplikasi GoPay dikarenakan tidak sesuai harapan pengguna dengan apa yang dirasakan.

Mengacu pada permasalahan tersebut, peneliti menjalankan tahap pra-riset dengan melibatkan partisipasi dari 30 responden yang aktif menggunakan aplikasi dompet digital GoPay. Pada tahap pra-riset ini, responden diinstruksikan untuk mengisi formulir berupa daftar pertanyaan (kuesioner) *online* yang memuat pernyataan-pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay di DKI Jakarta. Penelitian ini mengaplikasikan skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan, di mana pilihan jawaban diberikan nilai numerik sebagai berikut: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = kurang setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Berikut adalah tabel yang memperlihatkan hasil dari masalah yang pernah dialami oleh responden saat menggunakan aplikasi dompet digital GoPay:

Tabel 1. 2 Dimensi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan pada Aplikasi GoPay.

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Aplikasi GoPay mudah digunakan.	1,8
Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi ini.	1,9
Saya menyukai tampilan aplikasi GoPay.	1,7
Informasi dalam aplikasi terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan.	1,6
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini di lingkungan sosial.	1,7
Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi ini sudah sesuai bagi saya.	1,8
Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi.	1,8
Secara keseluruhan saya puas dengan aplikasi ini.	1,6

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Tabel 1. 3 Dimensi Pengorganisasian Sistem Informasi Aplikasi GoPay.

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Setiap kali saya melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, saya dapat dengan mudah dan cepat memulihkannya.	1,7
Aplikasi GoPay menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transaksi tersebut.	1,7
Aplikasi ini cukup memberikan informasi untuk memberi tahu <i>progress</i> yang saya lakukan.	1,9
Tampilan layar aplikasi yang konsisten ketika berpindah layar (aplikasi lain).	1,8
Tampilan aplikasi memungkinkan saya menggunakan semua fungsi yang ditawarkan oleh aplikasi.	1,7
Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.	1,8

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Tabel 1. 4 Dimensi Kegunaan Aplikasi GoPay.

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Aplikasi ini akan berguna untuk saya dalam bertransaksi.	1,9
Aplikasi ini memberikan saya akses yang lebih luas ke layanan transaksi.	1,8
Aplikasi ini membantu saya mengelola transaksi saya secara efektif.	1,8
Aplikasi ini membantu saya berkomunikasi dengan <i>customer care</i> GoPay.	1,7
Dengan menggunakan aplikasi ini, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan <i>customer care</i> GoPay.	1,6
Saya merasa yakin bahwa transaksi apa pun yang saya kirim ke penerima menggunakan aplikasi GoPay akan diterima.	1,8
Saya merasa nyaman bertransaksi dengan penyedia layanan lainnya saat saya menggunakan aplikasi ini.	1,8

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Tabel 1. 5 Dimensi Niat Penggunaan Kembali Aplikasi GoPay.

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Saya ingin menggunakan aplikasi GoPay di masa yang akan datang.	1,8
Saya akan tetap menggunakan aplikasi GoPay setelah pandemi berakhir	1,9
Saya akan terus menggunakan aplikasi GoPay berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena tertarik.	1,7

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Pada tabel 1.2 terdapat pernyataan kuesioner pra-riset terkait dimensi kemudahan penggunaan dan kepuasan pada aplikasi GoPay. Beberapa *items* memiliki nilai 1,6 hingga 1,9 berdasarkan nilai rata-rata yang diberikan oleh responden dan menunjukkan nilai yang tergolong rendah berdasarkan skala Likert 1-5, seperti “Informasi dalam aplikasi terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan” dengan nilai 1.6 dan “Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi ini” dengan nilai 1.9.

Pada tabel 1.3 menyajikan pernyataan kuesioner pra-riset terkait dimensi pengorganisasian sistem informasi aplikasi GoPay. Beberapa *items* menunjukkan nilai rata-rata berkisar antara 1,7 hingga 1,9 yang diperoleh dari penilaian responden dan mencerminkan nilai yang juga tergolong rendah, seperti “Setiap kali saya melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, saya dapat dengan mudah dan cepat memulihkannya” dengan nilai 1.7 dan “Aplikasi ini cukup memberikan informasi untuk memberitahu *progress* yang saya lakukan” dengan nilai 1.9.

Pada tabel 1.4 terdapat pernyataan kuesioner pra-riset terkait dimensi kegunaan aplikasi GoPay. Beberapa *items* menunjukkan nilai rata-rata antara 1,6 hingga 1.9 dari hasil yang diberikan responden dan nilai tersebut tergolong rendah berdasar skala Likert 1-5, seperti “Dengan menggunakan aplikasi ini,

saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan *customer care* GoPay” dengan nilai 1.6 dan “Aplikasi ini akan berguna untuk saya dalam bertransaksi” dengan nilai 1.9.

Pada tabel 1.5 terdapat pernyataan kuesioner pra-riset yang juga terkait dimensi niat penggunaan kembali aplikasi GoPay. Beberapa *items* memiliki nilai rata-rata berkisar antara 1,7 hingga 1,9 berdasarkan penilaian responden yang mencerminkan nilai relatif rendah, seperti “Saya akan terus menggunakan aplikasi GoPay berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena tertarik” dengan nilai 1.7 dan “Saya akan tetap menggunakan aplikasi GoPay setelah pandemi berakhir” dengan nilai 1.9.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan menunjukkan hasil analisis kuesioner pra-riset yang terkait dengan aplikasi GoPay pada beberapa aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh responden. Secara spesifik, terdapat beberapa *items* pada kategori kemudahan penggunaan dan kepuasan pada aplikasi GoPay, seperti informasi aplikasi yang terorganisir sehingga dapat memudahkan penemuan informasi yang dibutuhkan dan kepuasan menggunakan aplikasi GoPay secara menyeluruh dengan nilai keduanya yaitu 1.6. Pada kategori informasi dan pengaturan sistem aplikasi GoPay, seperti kemudahan dan pemulihan kesalahan yang cepat, cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transaksi, dan tampilan yang memungkinkan pengguna menggunakan semua fungsi dengan nilai ketiganya yaitu 1.7. Pada kategori kegunaan aplikasi, seperti banyaknya kesempatan untuk berinteraksi dengan *customer care* GoPay dengan nilai 1.6, terbantunya untuk komunikasi dengan *customer care* GoPay senilai 1.7 dan penggunaan aplikasi GoPay

berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena tertarik dengan nilai 1.7. Hal ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam proses pemulihan aplikasi dan mengembangkan fitur-fitur aplikasi GoPay agar pengguna dapat dengan mudah mengatasi masalah teknis dan lebih sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna.

Dikutip dari Serupa.id (2022), kepuasan pengguna mencakup emosi positif atau negatif, serta evaluasi yang diberikan oleh tiap pengguna terhadap performa produk atau nilai yang diperoleh melalui perbandingan antara situasi aktual dengan ekspektasi yang didasarkan pada kebutuhan, persyaratan dan harapan pengguna (Thabroni, 2022). Dalam hal ini, kendala yang dialami pengguna GoPay dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay. Sehingga perlu dipahami bahwa keluhan-keluhan yang disampaikan tersebut merupakan kritik ataupun saran yang ditujukan kepada pemilik layanan aplikasi dompet digital, seperti GoPay untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan dengan harapan agar dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik dan memberikan kepuasan pada pengguna.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang berkaitan dengan kepuasan pengguna aplikasi GoPay. Peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada layanan keuangan GoPay melalui penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay Di DKI Jakarta”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini, yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay di DKI Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay di DKI Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari perspektif teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap pengetahuan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan terkait faktor-faktor tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital yang dapat berguna sebagai rujukan bagi peneliti yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan di bidang yang bersangkutan untuk lebih memahami kebutuhan pengguna dan mengoptimalkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi dompet digital GoPay.