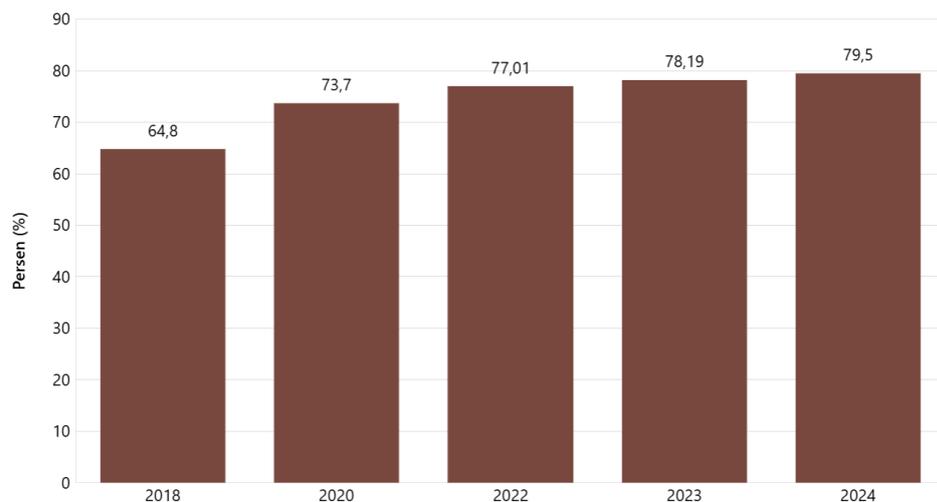


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat Indonesia menghadapi transformasi teknologi informasi substansial. Pada era revolusi 4.0 telah ditandai dengan berbagai kemajuan teknologi, termasuk perkembangan pesat dalam penggunaan internet yang berdampak besar pada berbagai aspek kehidupan manusia (Parulian et al., 2024). Bukti dari pertumbuhan yang pesat dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna internet dan *smartphone* di Indonesia. Dikutip dari DetikInet, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan pada tahun 2024, tercatat 221.563.479 orang menggunakan internet di Indonesia (Haryanto, 2024). Dilansir dari Katadata.id, menurut survei APJII tahun 2024, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 79,5%, naik 1,4% dari periode sebelumnya (Santika, 2024).

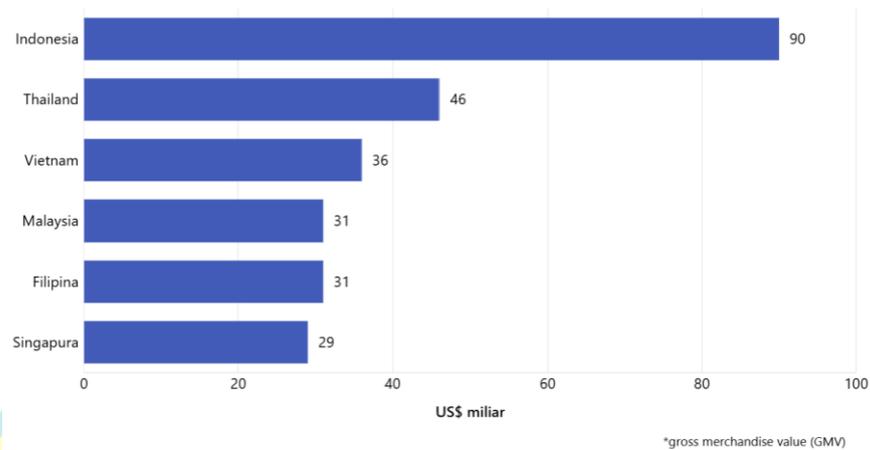


Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tahun 2018 – 2024

Sumber: Santika (2024)

Fenomena pertumbuhan pengguna internet dibersamai dengan peningkatan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia. Dikutip dari Investor.id, jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia diprediksi akan menyentuh 194,26 juta pada tahun 2024 (Muslim, 2024). Teknologi informasi terus mengubah cara berbagai industri beroperasi, menghadirkan inovasi yang semakin beragam, serta mendorong pertumbuhan ekonomi dengan tingkat percepatan yang belum pernah dicapai sebelumnya (Denchyk, 2024). Dikutip dari Katadata.id, dalam upaya mendukung pertumbuhan transformasi digital, pemerintah telah menyiapkan strategi untuk akselerasi transformasi digital di berbagai sektor salah satunya ekonomi digital (Maulana, 2023). Oleh karena itu, bisnis dan individu dapat berpartisipasi dalam berbagai aktivitas, seperti menjual dan membeli produk, menawarkan layanan, melakukan transaksi keuangan, serta berkomunikasi dengan pelanggan dan mitra melalui platform online dan saluran digital (Jaslin & Khairul, 2024).

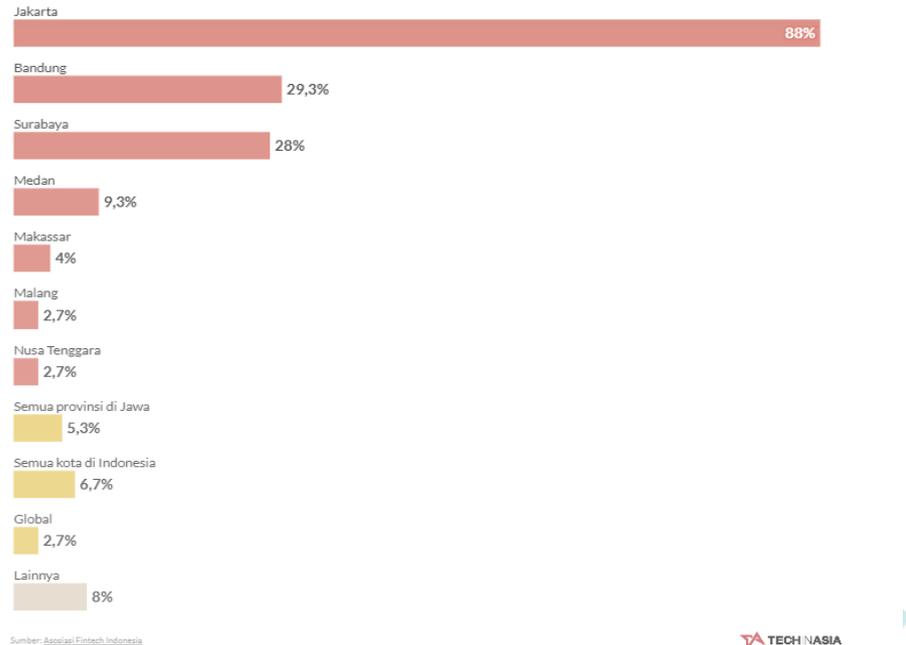
Dilansir dari laporan e-Conomy SEA 2024 yang disusun oleh Google, Temasek, and Bain & Company, ekonomi digital Indonesia memiliki GMV yang diprediksi mencapai 90 miliar dolar pada tahun 2024, mengalami kenaikan 9,76% dibandingkan tahun sebelumnya dan menempatkannya sebagai yang terbesar di Asia Tenggara (Ahdiat, 2024). Dilansir dari Indonesia.go.id, Indonesia memiliki potensi mencapai 600 miliar dolar pada tahun 2030 dengan dukungan kebijakan pemerintah dan infrastruktur digital yang solid (Hidranto, 2024).



Gambar 1. 2 Peringkat Negara ASEAN Dalam Pertumbuhan Digital pada Tahun 2024

Sumber: Ahdiat (2024)

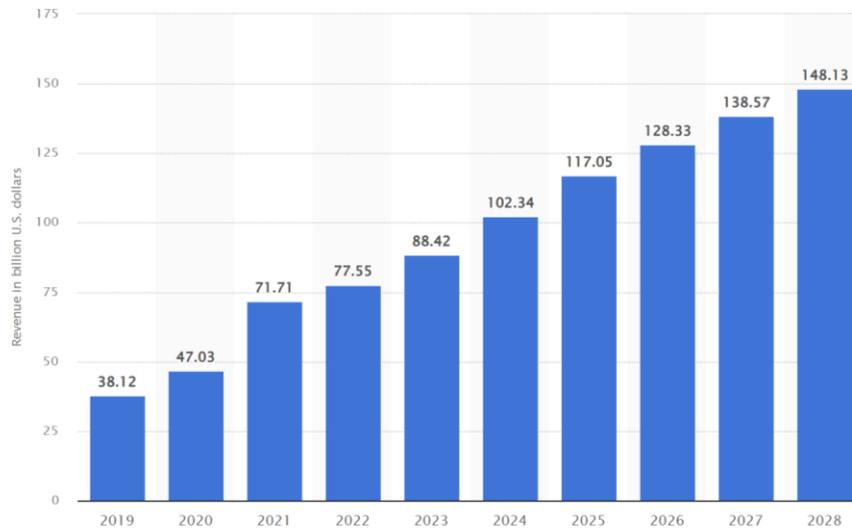
Dalam beberapa tahun terakhir, industri keuangan telah mengalami perubahan besar berkat perkembangan teknologi salah satu dampaknya adalah teknologi finansial yang mengubah cara bisnis keuangan beroperasi (Rufaidah et al., 2023). Teknologi finansial tidak hanya mengubah model bisnis, tetapi menawarkan model baru dan mengubah model yang sudah ada pada perusahaan penyedia layanan keuangan, dan memberikan potensi lebih besar bagi perusahaan rintisan. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Google, Bain & Company, dan Temasek (2023), menunjukkan potensi industri teknologi finansial menyentuh 293,2 miliar dolar (Rp 4,5 kuadriliun) pada tahun 2022 dan angka tersebut diperkirakan akan terus bertumbuh hingga 842 miliar dolar (Rp 13,1 kuadriliun) di tahun 2030 (Kharisma, 2024).



Gambar 1. 3 Pasar Utama yang Menjadi Konsentrasi Perusahaan Teknologi Finansial Indonesia

Sumber: Kharisma (2024)

Jaringan teknologi yang semakin luas menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern, telah mendorong perubahan yang terjadi dalam masyarakat untuk melakukan transaksi menggunakan metode pembayaran digital (Susanto et al., 2022). Pembayaran digital adalah sebuah metode pembayaran yang menggunakan perangkat digital, seperti telepon pintar atau asisten digital pribadi untuk mengirimkan data dan instruksi terkait proses pembayaran (Sahi et al., 2022). Dikutip dari Statista, nilai transaksi pada segmen pembayaran digital di pasar teknologi finansial Indonesia diprediksi akan terus tumbuh secara signifikan dengan total peningkatan 45,8 miliar dolar dalam rentang waktu 2024 – 2028 (Romero, 2024).

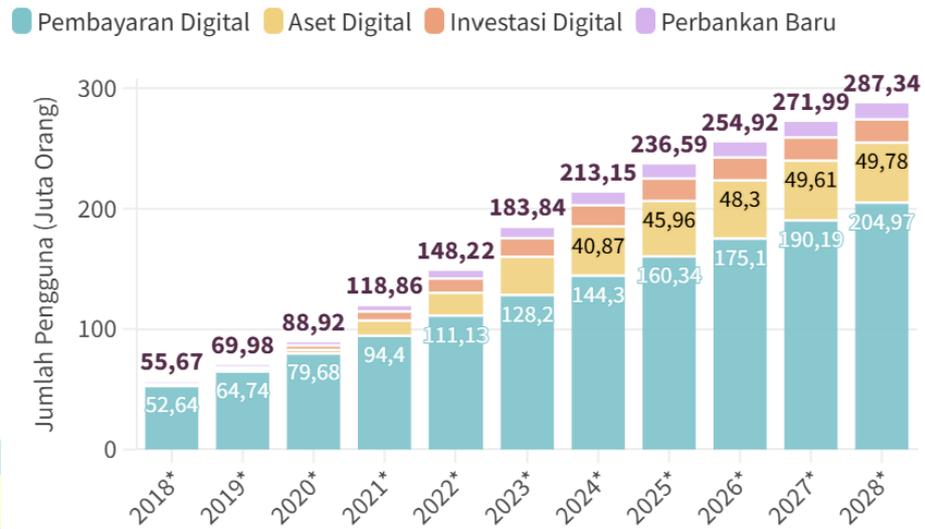


Gambar 1. 4 Nilai Transaksi Pasar Pembayaran Digital di Indonesia Tahun 2019 – 2028

Sumber: Romero (2024)

Dikutip dari Kompaspedia, selama lima tahun terakhir empat sektor utama menunjukkan pertumbuhan signifikan, yaitu pembayaran digital, aset digital, investasi digital, dan perbankan baru. Di antara sektor-sektor tersebut, pembayaran digital mendominasi dengan pertumbuhan tertinggi, mencapai 144,3 juta pengguna pada tahun 2024, dan diproyeksikan terus meningkat hingga tahun 2028 (Citra, 2024).

Intelligentia - Dignitas

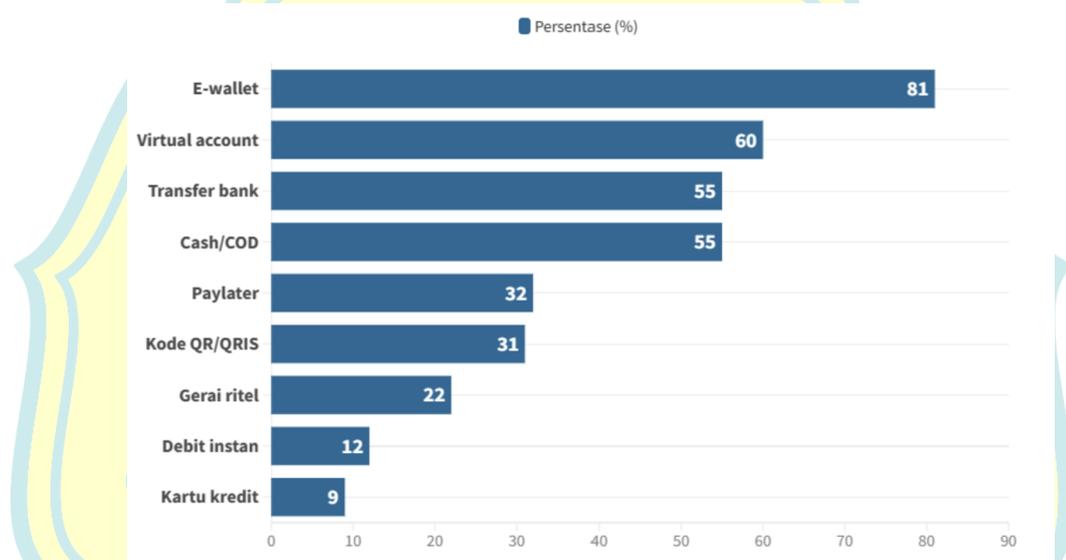


Gambar 1.5 Jumlah Pengguna Pasar Teknologi Finansial di Indonesia

Sumber: Citra (2024)

Dengan semakin meluasnya pengguna telepon pintar dan internet, konsumen dapat merasakan kemudahan dan praktisnya melakukan pembayaran produk dan layanan melalui satu saluran atau platform sekaligus dan mampu untuk mengakses dan mengelola transaksi mereka secara jarak jauh menggunakan antarmuka aplikasi dan web yang tersedia (Sahi et al., 2022). Salah satu inovasi dalam sistem pembayaran digital yang diperkenalkan oleh perusahaan teknologi finansial adalah dompet digital (*e-wallet*) (Rahmadhani et al., 2023). *E-wallet* merupakan aplikasi perangkat lunak yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi tanpa uang tunai, seperti pembayaran barang atau jasa, pengiriman dana, pembayaran online untuk platform e-commerce, penyimpanan dana, serta pencatatan riwayat transaksi (Bakri et al., 2023). Dikutip dari East Venture pada GoodStats, bahwa *e-wallet* menjadi metode paling banyak digunakan

di Indonesia pada tahun 2023 dan posisi *e-wallet* berada paling atas dari beberapa metode pembayaran seperti *Virtual Account*, *Transfer Bank*, *Cash/COD*, *Paylater* dll (Naurah, 2023). Dompot digital atau *e-wallet* akan terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi finansial (fintech) yang semakin banyak diadopsi oleh masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 6 Metode Pembayaran Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2023

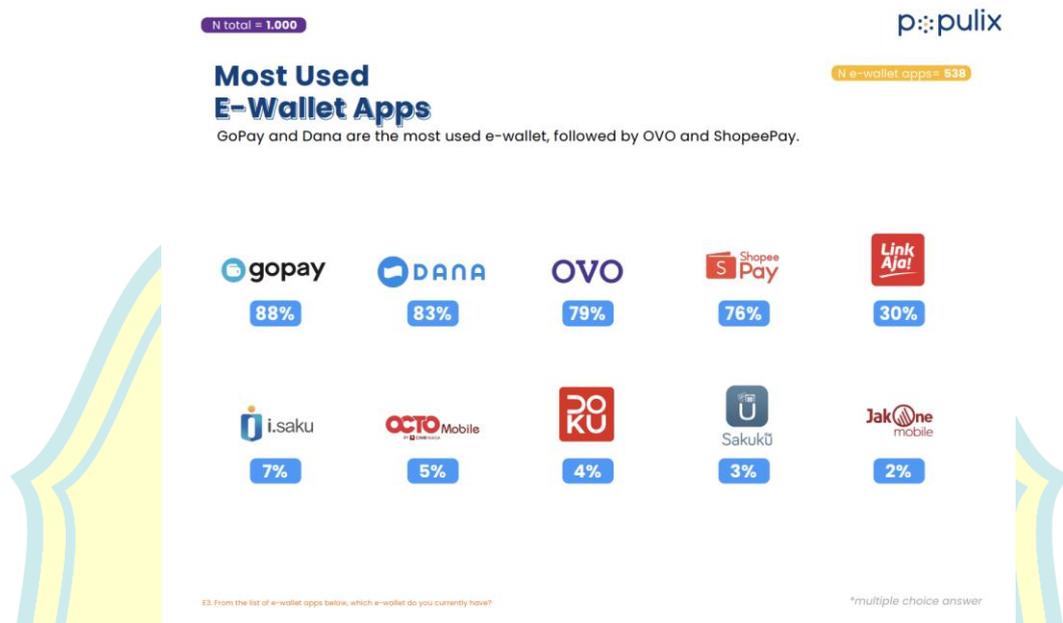
Sumber: Naurah (2023)

E-wallet merupakan salah satu sarana utama penyebaran inovasi yang ditawarkan oleh teknologi finansial (FinTech) karena aman, mobile, dan mudah diakses (Rosli et al., 2023). Indonesia menempati peringkat ketiga sebagai negara dengan pertumbuhan tercepat, di mana penggunaan aplikasi *e-wallet* diproyeksikan akan melonjak hingga tiga kali lipat dalam lima tahun mendatang, disertai pertumbuhan jumlah transaksi yang hampir mencapai sepuluh kali lipat (Rachbini et al., 2022). Dilansir dari Media

Indonesia.co berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jakpat, pada semester pertama tahun 2024, sebanyak 93% dari 2.159 responden melaporkan menggunakan metode pembayaran digital, dari mayoritas responden tersebut 91% memilih *e-wallet* sebagai metode pembayaran digital utama mereka (Nua, 2024). Berbagai penyedia layanan pembayaran atau dompet digital seperti Gopay, ShopeePay, OVO, Dana, LinkAja, Doku, Sakuku, dan lainnya sudah tersedia di Indonesia (Subiansyah & Matoati, 2023). Gopay merupakan salah satu layanan pembayaran digital dalam kategori *e-wallet*, menjadi sangat populer berkat integrasinya dengan aplikasi Gojek yang secara khusus dikembangkan Gojek untuk mendukung ekosistem layanannya (Alex Chandra et al., 2023), yang diluncurkan pada 27 juli 2023 oleh GoTo Financial sebagai aplikasi terpisah dari *ride-hailing* aplikasi Gojek dan sudah tersedia di *Google Playstore* sejak maret 2023. Gopay adalah layanan uang elektronik yang dikembangkan oleh perusahaan Gojek dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk berbagai jenis layanan, baik yang disediakan oleh Gojek maupun oleh perusahaan lain serta UMKM yang bermitra dengan aplikasi tersebut (Pangestu & Istiyanto, 2024).

Gopay telah berhasil mendominasi pasar *e-wallet* di Indonesia dengan tingkat penggunaan tertinggi dibandingkan pesaingnya, menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Populix pada tahun 2022, Gopay memiliki persentase tertinggi jika dibandingkan dengan 9 dompet digital lainnya dan persentase yang dimiliki Gopay sebesar 88% berada di

atas Dana lalu diikuti dengan OVO, ShopeePay, LinkAja dll (Populix, 2022).

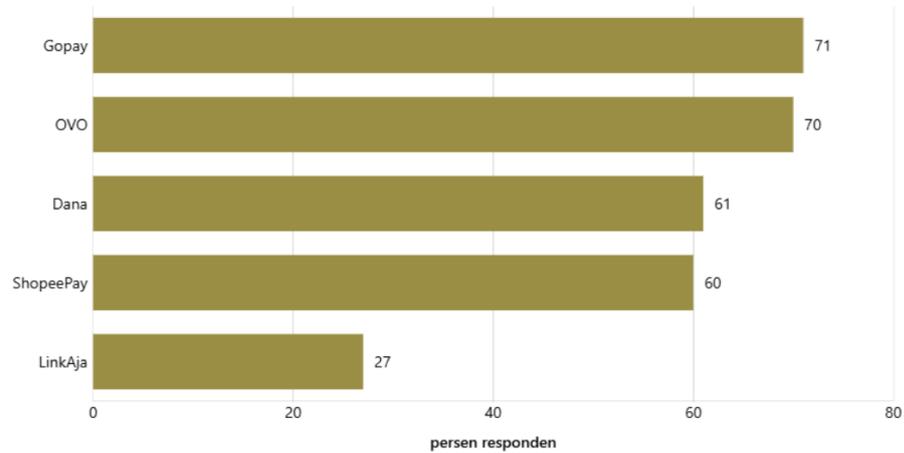


Gambar 1. 7 Preferensi Konsumen Terhadap Aplikasi E-Wallet

Sumber: (Populix, 2022)

Dikutip dari Databoks, berdasarkan laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* yang dirilis oleh Insight Asia, dari 1.300 responden yang merupakan masyarakat perkotaan di Indonesia, sebanyak 74% diantaranya telah menggunakan dompet digital dan Gopay tercatat sebagai platform yang paling banyak digunakan dengan persentase pengguna mencapai 71% (Databoks, 2023).

Intelligentia - Dignitas

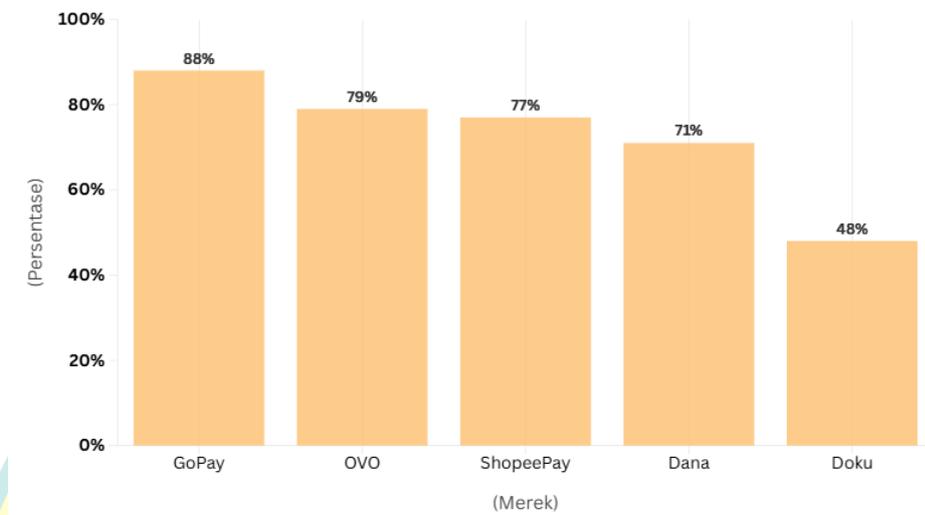


Gambar 1. 8 Survei Pengguna Dompet Digital di Indonesia

Sumber: (Databoks, 2023)

Dikutip dari GoodStats, IDN Research Institute menunjukkan bahwa sebanyak 58% mengandalkan e-wallet untuk metode pembayaran sehari-hari dan Gopay kuat berada di posisi paling atas dalam hal penggunaan layanan e-wallet terpilih pada tahun 2024 (Mina, 2024). Dalam upaya untuk menyediakan dan memberikan solusi layanan keuangan yang aman dan mudah untuk masyarakat Indonesia, Gopay terus melakukan inovasi dalam layanan bentuk Teknologi untuk mempertahankan posisinya dalam industri *e-wallet*.

Intelligentia - Dignitas



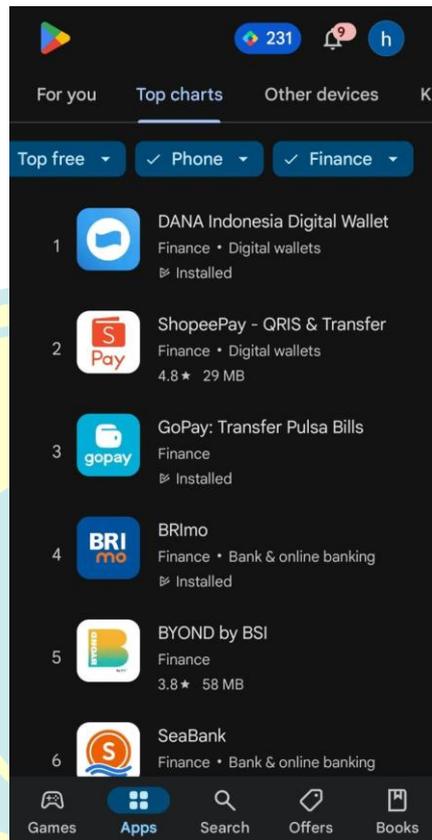
Gambar 1.9 Penggunaan Layanan E-Wallet Terpilih

Sumber: (Mina, 2024)

Dikutip dari DailySocial (2021) dalam (Subiansyah & Matoati, 2023) menyatakan, sebanyak 58% total responden menggunakan layanan pembayaran digital Gopay, yang merupakan sistem pembayaran berbasis *smartphone* dan bagian dari sektor teknologi keuangan yang terus berkembang, hal tersebut menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dominasi preferensi konsumen terhadap penggunaan dompet digital di Indonesia banyak di dominasi oleh Gopay. Hasil survei menunjukkan bahwa posisi Gopay berada di posisi pertama dalam visibilitas masyarakat Indonesia. Hal tersebut dikuatkan dengan data peningkatan dalam segi jumlah pengguna aplikasi Gopay selama satu tahun dari awal peluncurannya hingga tahun 2024. Dikutip dari Detikfinance, menurut pernyataan dari *Head of Gopay Wallet*, Kelvin Timotious pada tahun 2024, jumlah pengguna Gopay saat ini telah melampaui 30 juta, oleh karena itu menempatkan Gopay sebagai salah satu dari tiga aplikasi

keuangan teratas di Indonesia. Performa kinerja yang dimiliki oleh Gopay telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan GoTo (Detikfinance, 2024). Berdasarkan laporan tahunan Gopay tahun 2024, pada kuartal keempat tahun 2024 unit usaha *Financial Technology* GoTo mencatatkan EBITDA yang disesuaikan sebesar Rp14 miliar, seiring dengan keberhasilan aplikasi Gopay, dalam tahun pertama operasionalnya mampu menarik jutaan pengguna dengan jumlah *Monthly Transacting Users* (MTU) mencapai 20,2 juta, nilai transaksi bruto mencapai 494,590 miliar dengan peningkatan 30%, pendapatan bruto 3,659 miliar dengan peningkatan 95% serta mencatatkan rata-rata pertumbuhan tahunan sebesar 35% *YoY* (Laporan Tahunan GoTo, 2024). Peningkatan angka jumlah pengguna yang substansial berdampak pada posisi aplikasi Gopay yang berada di posisi ke tiga dalam *Google Playstore*.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 10 Peringkat Aplikasi Kategori Finansial

Sumber: (Google Playstore, 2024)

Angka dominasi besar yang dimiliki Gopay pada pasar *e-wallet* Indonesia menunjukkan banyak masyarakat yang dapat mengadopsi aplikasi untuk kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan hasil survei yang sudah dijelaskan sebelumnya, Gopay selalu konsisten berada pada nomor satu dalam hal penggunaan layanan *e-wallet* mengalahkan kompetitornya, tetapi posisi Gopay peringkat kategori finansial *Google Playstore* berada di posisi ke tiga dan peneliti masih menemukan beberapa ulasan dari pengguna aplikasi Gopay pada kolom komentar *Google Playstore* yang menunjukkan ketidakpuasan ketika menggunakan aplikasi. Masalah yang ditemukan dilihat dengan menggunakan pendekatan *end user computing satisfaction*

yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Pada dimensi *content* ditemukan jejak digital yang mencakup permasalahan pada indikator *information*, *completeness*, *benefit* serta *output*.



RAMZZ4YOU



★★★★★ 20 November 2024

Aku beli paket Nominal 100.000 pket nya di aplikasi 80 Gb tapi pas aku beli Masuknya cuma 60Gb apalah, tidak sesuai nyesal aku, mending gua beli di Telkomsel Murah, Gak Jelas Aplikasinya, Mending Gak Perlu Di Download!!!!

10 orang merasa ulasan ini berguna

Komentar 1. 1 Indikator *Information* (informasi)

Sumber: (Google Playstore, 2024)

Komentar 1.1 menyatakan bahwa indikator *information* dalam dimensi *content* belum terpenuhi karena ketidaksesuaian antara informasi yang disajikan oleh aplikasi Gopay dan layanan yang diterima pengguna. Nominal yang dibeli pengguna yaitu 80GB tetapi informasi yang diterima oleh pengguna hanya 60GB. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Intelligentia - Dignitas

D Doli Hutabarat

★☆☆☆☆ 8 Juni 2025

aplikasi ga jelas, buat promo pulsa tapi pas pembelian lama masuk pulsanya, alasan libur. kalo gitu umumin aja hari libur segala aktifitas di gopay akan lelet, nyesal kali narok uang disini. saldo uda kepotong pula. ga tanggung jawab

Komentar 1.2 Indikator Completeness (kelengkapan)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.2, menunjukkan kendala yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan promo untuk pembelian pulsa. Pengguna memiliki kendala ketika informasi terkait pulsa sudah masuk tidak tersedia, meskipun saldo Gopay sudah terpotong. Hal tersebut mengindikasikan kepuasan pengguna pada indikator *completeness* tidak terpenuhi karena kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi tidak lengkap.

A Ahmad Nasrul

★☆☆☆☆ 29 Mei 2025

aplikasinya kok sulit sekali mau transaksi gk bisa . Suruh buat PIN tapi setelah buat tulisannya PIN sudah ditetapkan 😞 . tolong diperbaiki soale butuh uang kak. malah gk bisa dibuat transaksi

Komentar 1.3 Indikator Benefit (manfaat)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.3 menunjukkan seorang pengguna tidak dapat memperbarui PIN. Menurut informasi dalam aplikasi PIN tidak dapat diperbarui karena sudah pernah digunakan, walaupun PIN yang diinput merupakan PIN baru. Adanya kesalahan informasi yang diterima oleh pengguna menyebabkan tidak dapat melakukan transaksi, sehingga pengguna tidak dapat merasakan manfaat seperti kemudahan dalam

bertransaksi menggunakan Gopay karena informasi yang diberikan tidak lengkap.

 M Restu Wiwaha



★★★★★ 28 Mei 2025

mau masukin akun gabisa terus , keterangan nya aplikasi harus di update padahal posisi aplikasi yang dipake udah yang paling update, alhasil uang nyangkut di gopay gabisa dipake , udah komplain ke wat email belum ada respon sampe sekarang 🙄🙄

Komentar 1.4 Indikator Output (hasil)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.4 menunjukkan pengguna mengalami masalah ketika ingin *log in* tetapi tidak bisa meskipun aplikasi sudah diperbarui, sehingga pengguna mengalami hambatan yang signifikan dalam memanfaatkan layanan dalam aplikasi dan hasil yang diterima oleh pengguna adalah saldo yang tidak dapat digunakan. Komentar tersebut mengindikasikan indikator *output* (hasil) tidak terpenuhi karena aplikasi gagal memberikan hasil yang sesuai ekspektasi pengguna karena kualitas isi sistem yang buruk.

Pada dimensi *accuracy* ditemukan jejak digital yang mencakup permasalahan pada indikator *conscientious*, *accurate*, dan *appropriate*

 Los Blancos



★★★★★ 28 Mei 2025

banyak gangguan gak jelas, apk jelek gak bisa dipake buat urgent.. top up gopay malah masuk tabungan, bukan saldo. Kalo bisa ngasih bintang minus mungkin minus -100

Komentar 1.5 Indikator Conscientious (teliti)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.5 menggambarkan bagaimana pengguna mengalami kendala ketika ingin menggunakan Gopay dalam keadaan urgent seperti *top*

up saldo *e-wallet*. Pada kasus tersebut, indikator *conscientious* (teliti) tidak terpenuhi karena tidak dapat mencakup penerimaan hasil yang didapatkan oleh pengguna dan proses diubah menjadi sebuah informasi.

 Febri Ansyah



★ ★ ★ ★ ★ 15 Mei 2025

apasih ada pesan gini mulu, (gabisa bayar Rp.61.000 ke google play pake goopay karena saldonya kurang) , jadi ngerii gua kalo mau isi saldo ntar tiba" ilang, padahal ga ngapa" in malah muncul kek gitu mulu

Komentar 1. 6 Indikator Accurate (keakuratan)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.6 menunjukkan sebuah fenomena dimana seorang pengguna mendapatkan pesan bahwa tidak dapat melakukan pembayaran, meskipun pengguna tidak melakukan transaksi apapun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna indikator *accurate* (keakuratan) tidak terpenuhi karena informasi yang disajikan oleh aplikasi tidak akurat dan tidak sesuai dengan aktivitas pengguna dalam penggunaan aplikasi.

 M Hadi Wijaya



★ ★ ★ ★ ★ 21 November 2024

Aplikasinya bagus dan sangat berguna.. tapi sayang kalo baru dibuka update saldonya lama jadi kalo mau transaksi nunggu saldonya update dulu.. kalah sama aplikasi lain yg terhuhung kalo di buka saldonya lgsg update.. kalo dibuka suka log out sendiri.. kalo mau transaksi disetiap tahapan berubahnya lama.. semoga ada perbaikan..

41 orang merasa ulasan ini berguna

Komentar 1. 7 Appropriate (sesuai)

Sumber: Google Playstore (2024)

Pada komentar 1.7, pengguna menyampaikan kendala dalam pembaruan saldo yang lama ketika aplikasi baru dibuka, sehingga pengguna

tidak dapat melakukan transaksi karena saldo belum terbaru. Tahapan dalam transaksinya juga lambat dalam merespon. Hal tersebut mengindikasikan kepuasan pengguna belum terpenuhi dalam indikator *appropriate* (sesuai) karena aplikasi tidak bisa untuk mencakup informasi penting dan diolah menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna

Pada dimensi *format* (bentuk) ditemukan jejak digital yang mencakup permasalahan pada indikator *service, appearance, dan color*.

 Aji Setya

★★★★☆ 23 Mei 2025

terlalu lama untuk maintenance nya tolong di perbaiki son,,, untuk via transfer dana dan yg lain klo maintenance terlalu lama gak seperti apk yg lain,,,

Komentar 1. 8 Service (layanan)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.8 menunjukkan ada proses *maintenance* pada aplikasi yang cukup lama, khususnya ketika melakukan transfer dana. Proses *maintenance* tersebut membatasi pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas transfer uang dan pengguna juga membandingkan proses *maintenance* pada aplikasi Gopay dan aplikasi *e-wallet* lainnya. Komentar tersebut mengindikasikan kepuasan pengguna pada indikator *service* (layanan) belum terpenuhi karena layanan dalam aplikasi memberikan kualitas sistem yang lambat dan mengganggu proses pengguna ketika ingin transfer saldo.



Mas Pai



★★★★☆ 17 Mei 2025

dimohon untuk admin gopay kenapa kalau dapat voucher diskon buat top up selalu ga bisa dipakai jaringan udah bagus aku pakai wifi lo ga pernah mgelag tapi setiap mau pakai voucher selalu lag ga bisa di buka buat top up dimohon untuk di perbaiki bug ini sayang voucher nya kalau ga dipakai 😞

Komentar 1.9 *Appearance* (tampilan)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.9 menunjukkan permasalahan pengguna ketika ingin menggunakan *voucher* untuk suatu pembayaran melalui aplikasi Gopay. Pengguna berkomentar bahwa ketika dapat *voucher* diskon tidak bisa digunakan meskipun jaringan stabil. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada indikator *appearance* (tampilan) tidak terpenuhi karena tampilan sistem yang tidak optimal dan juga responsif untuk menyediakan informasi kepada pengguna.



Wipra Adguna



★★★★☆ 30 April 2025

Secara fungsi sebenarnya bagus. Tapi USER EXPERIENCE nya jelek banget. Ribet mau cari menu apapun, mau liat riwayat transaksi aja lebih susah daripada nentuin hari ini mau makan apa. Ini siapa sih yang desain kayak begini?! sengaja banget buat pengguna pusing apa gimana?! Padahal app lain pakem UXnya hampir sama semua. Ini sok ngide dan hasilnya buat ribet. Gantilah yang lebih simpel sesuai keperluan pengguna. Sekelas Gopay masak begini ckckck

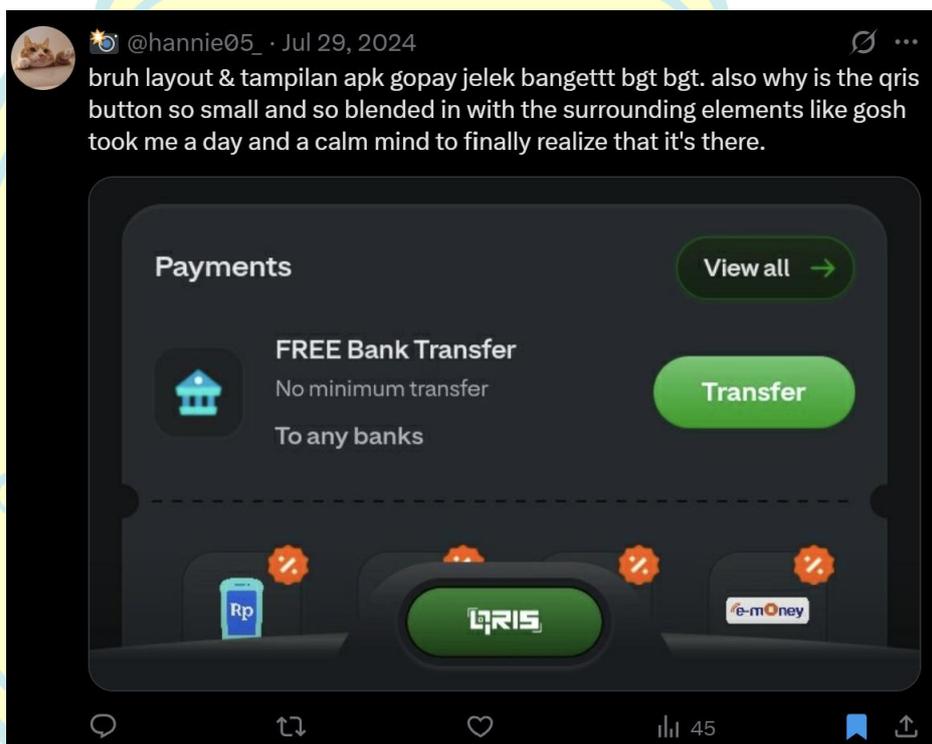
Komentar 1.10 Indikator *Color* (warna)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.10 menunjukkan bentuk tampilan yang dimiliki aplikasi Gopay buruk. Pengguna terkendala ketika ingin mencari menu apapun seperti melihat riwayat transaksi. Fenomena di atas mengindikasikan kepuasan pengguna pada indikator *format* (bentuk) tidak terpenuhi karena

buruknya bentuk tampilan dan pengguna yang ditandai dengan kesulitan navigasi menu dan pencarian fitur.

Pada dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) ditemukan jejak digital yang mencakup permasalahan pada indikator *user friendly*, *efficiency*, *easy to understand*, dan *service system*.



Komentar 1. 11 Indikator *User Friendly* (ramah pengguna)

Sumber: X (2024)

Komentar 1.11 menunjukkan kendala pengguna ketika berada di dalam aplikasi Gopay. Pengguna menyampaikan bahwa aplikasi Gopay tidak ramah pengguna karena penempatan *icon* QRIS yang kecil dan menyatu dengan elemen sekitarnya. Hal ini mengindikasikan rendahnya tingkat *user friendly* pada aplikasi, dimana elemen tidak mendukung kemudahan navigasi pengguna.

 Bella Ardana



★ ★ ★ ★ ★ 17 Oktober 2024

pengalaman baru biasa nya aman aja, saya baru beli token PLN pakai bca virtual account saldo di bank sudah terpotong dan berhasil, akan tetapi status di pembayaran apk gopay masih menunggu pembayaran sampai waktu mau habis/hangus. kemana larinya saldo saya itu? saya mau semua nya berjalan dengan lancar, diperbaiki lagi kualitas gopay. kalo kaya gini saya kapok menggunakan nya tidak recommended sama sekali 😞

449 orang merasa ulasan ini berguna

Komentar 1.12 Indikator *Efficiency* (efisiensi)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.12 menunjukkan pesan dari pengguna yang menyampaikan bahwa pengalaman membeli token PLN menggunakan Gopay tidak berhasil dengan status “masih menunggu pembayaran” meskipun saldo sudah terpotong. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna pada indikator *efficiency* (efisiensi) tidak terpenuhi karena transaksi tidak transparan yang menandakan bahwa sistem belum sepenuhnya mendukung proses transaksi yang lancar dan efisien.

 Bayu Ardi Kusuma



★ ★ ★ ★ ★ 27 Mei 2025

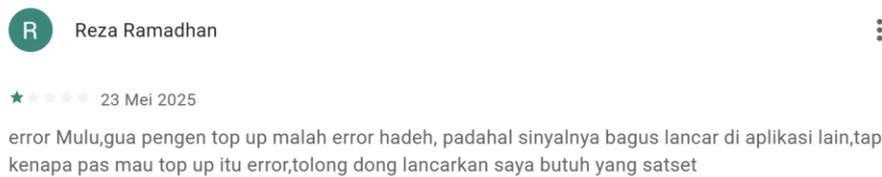
menu akun penerima tolong di hapus sering salah kirim . mau kirim ke gopay..mlah masuk ke bca, dana, dll yg salah ya pengirim tidak di cek. tapi aja ngirim nomor gopay masuk ke akun lain. jadi salah kirim yang salah siapa kalau ketik nomor gopay di akun gopay. masuknya ke bca atau dana.

Komentar 1.13 Indikator *Easy to Understand* (mudah dipahami)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.13 menunjukkan kendala yang dialami oleh pengguna ketika ingin transfer saldo dari aplikasi Gopay ke BCA. Pengalaman dalam aplikasi Gopay dinilai sulit untuk dipahami sehingga sering terjadi momen

salah kirim ke *account* lain. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna pada indikator *easy to understand* (mudah dipahami) tidak terpenuhi karena informasi dan desain dalam aplikasi tidak dikembangkan secara jelas dan mudah dipahami, sehingga menyebabkan kesalahan transaksi.

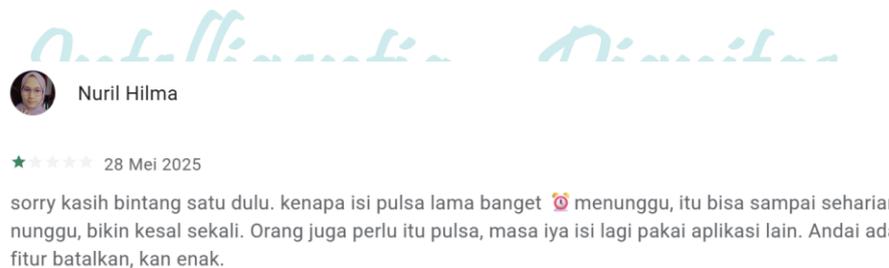


Komentar 1. 14 Indikator *Service System* (sistem layanan)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.14 menunjukkan kendala pengguna ketika melakukan *top up* saldo selalu *error* meskipun jaringan dan sinyal bagus. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pengguna pada indikator *service system* (sistem pelayanan) tidak terpenuhi karna sistem layanan aplikasi yang tidak optimal terhadap respon pengguna ketika berinteraksi dengan sistem aplikasi.

Pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) ditemukan jejak digital yang mencakup permasalahan pada indikator *call time*, *information availability*, dan *up to date*.



Komentar 1. 15 Indikator *Call Time* (waktu panggilan)

Sumber: (Google Playstore, 2024)

Berdasarkan ulasan dari pengguna pada gambar komentar 1.16, ditemukan keluhan terkait lamanya proses penigisan pulsa hingga memerlukan waktu hingga satu hari. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu), khususnya pada indikator *call time* (waktu panggilan), yang dalam konteks ini merujuk pada kecepatan sistem dalam merespons dan memproses permintaan layanan. Keterlambatan yang signifikan dalam layanan transaksi menyebabkan ketidakpuasan pengguna, serta menurunkan efektivitas dan keandalan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan secara tepat waktu.



Christian Romeo

★ ★ ★ ★ ★ 30 Mei 2025

saya sangat kecewa perihal transaksi saya membeli wdp di gopay untuk pertama kali nya. saya melihat bahwa ada nya gratis wdp bagi yang pertama kali membeli voucher game di gopay dan ada jaminan ga ada biaya tambahan 100% uang kembali dan sampai sekarang uang saya tidak kembali saya kecewa sekali terhadap pihak dari gopay. saya mohon kembalikan uang saya 100% seperti yang ada di gopay

Komentar 1. 16 Indikator Information Availability

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.16 menunjukkan pengguna terkendala dalam mencari informasi pembelian *voucher* di Gopay. Pengguna mendapatkan informasi bahwa adanya *reward* gratis yang didapatkan dari pembelian *voucher* pertama kali. Informasi yang didapatkan oleh pengguna adalah *reward* tersebut tidak ada biaya tambahan dan uang akan kembali, tetapi pengguna mengeluhkan bahwa uang yang sudah dibayarkan oleh pengguna tidak kembali dan informasi terkait proses pengembalian tidak tersedia. Hal

tersebut menunjukkan kepuasan pengguna pada indikator *information availability* (ketersediaan informasi) tidak terpenuhi karena seharusnya Gopay memberikan informasi yang jelas dan detail dari setiap isi *content* dalam aplikasi. Hal ini mencerminkan kurangnya penyediaan informasi yang berdampak negatif pada kepuasan pengguna.



Muhammad Ifendi



★☆☆☆☆ 22 November 2024

Tidak memberikan solusi saat transaksi yg berhasil tapi si penerima belum menerima saldonya, buat kalian hati² saja saat melakukan transaksi via Qris digopay jangan sampai kejadian yg saya alami terjadi sama kalian juga, pasti rumit dan susah jalan penyelesaiannya serba dibuat bingung, mau hubungi mercant yg bersangkutan tapi gak hubungi mercant nya. dan gak ada jaminan saldo kembali. Semoga kejadian yg menimpa saya bisa jadi pelajaran buat tmn² yg lain. saranku pakai apk dana aja lebih aman.

Komentar 1. 17 Indikator Up to Date (terkini)

Sumber: Google Playstore (2024)

Komentar 1.17 menunjukkan kendala pengguna ketika melakukan transaksi, dimana status dari transaksi tersebut “berhasil” tetapi penerima belum menerima saldonya. Hal tersebut menggambarkan kepuasan pengguna pada indikator *up to date* tidak terpenuhi karena waktu penyelesaian transaksi dengan hasil aktual saldo diperbarui terlambat dalam penyelesaiannya. Fenomena tersebut tidak sejalan dengan fungsi indikator *up to date* yaitu mengukur sejauh mana aplikasi dapat memberikan informasi yang terbaru kepada pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti ingin mengangkat penelitian dengan tema ”Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Gopay di Wilayah DKI Jakarta”.

A. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang, maka pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gopay di wilayah DKI Jakarta?
2. Apa saja faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gopay di wilayah DKI Jakarta

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan pengguna pada aplikasi Gopay
2. Untuk mengetahui faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gopay

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

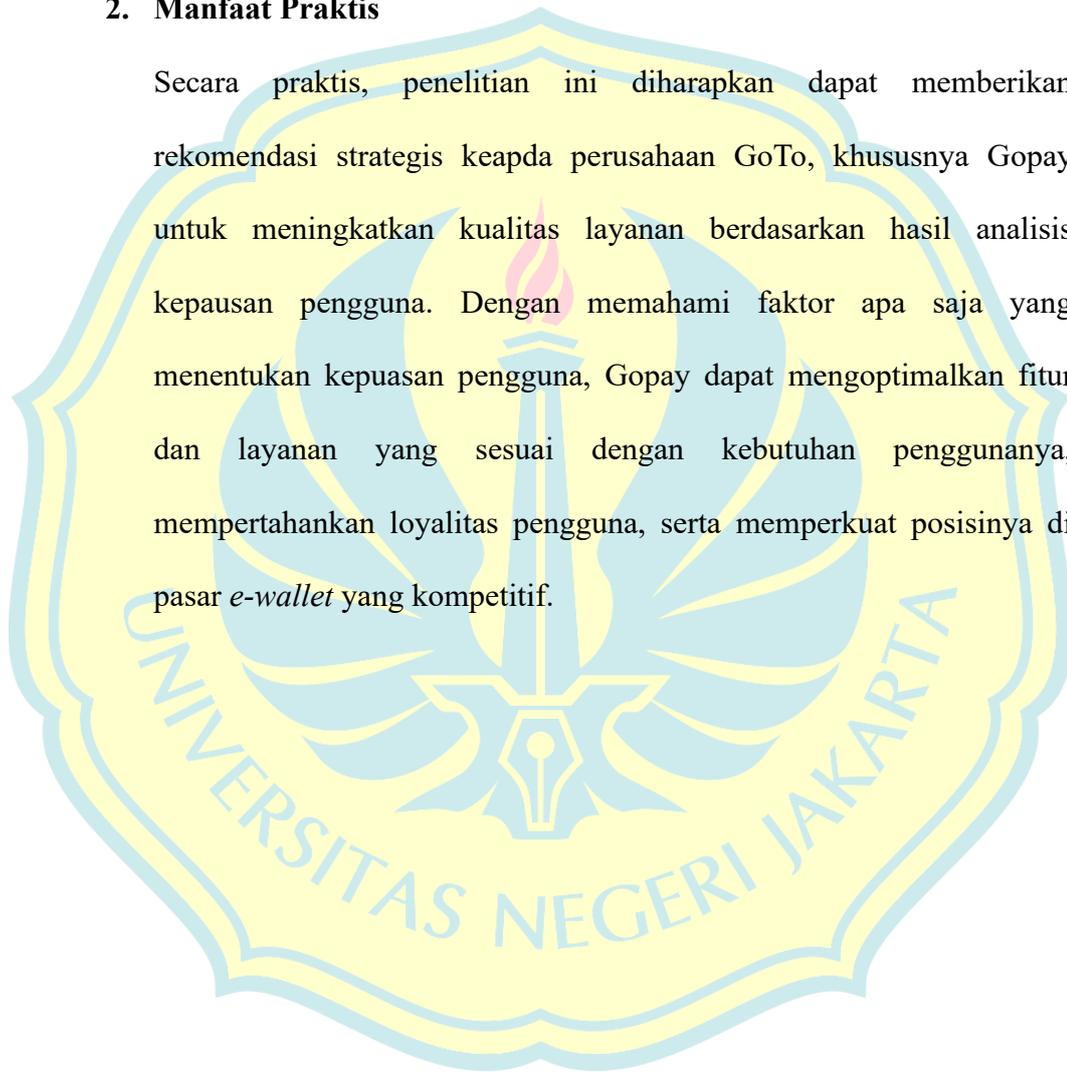
1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks layanan teknologi finansial. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya referensi mengenai

pengguna metode *end user computing satisfaction* dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* di Indonesia, sehingga dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada perusahaan GoTo, khususnya Gopay untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna. Dengan memahami faktor apa saja yang menentukan kepuasan pengguna, Gopay dapat mengoptimalkan fitur dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, mempertahankan loyalitas pengguna, serta memperkuat posisinya di pasar *e-wallet* yang kompetitif.



Intelligentia - Dignitas