

TINGKAT KEPUASAN UMKM TERHADAP PENGGUNAAN JAKONE MOBILE MERCHANT SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL

Oleh:

Nesya Ruswandini

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pelaku UMKM terhadap penggunaan aplikasi JakOne Mobile Merchant milik Bank DKI, serta mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui survei daring menggunakan Google Form yang disebarkan kepada pelaku UMKM pengguna aplikasi di wilayah Jakarta Barat. Data dianalisis dalam bentuk persentase dan grafik guna memudahkan interpretasi hasil. Temuan menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa cukup puas hingga puas, dengan rata-rata persentase jawaban “Sangat Setuju (SS)” sebesar 47,93%. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kelengkapan fitur, sementara kecepatan proses transaksi (41,67%) dan kejelasan informasi (47,33%) menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, terutama dalam hal keandalan sistem dan penyampaian informasi yang lebih jelas. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi utama: kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan sistem, kejelasan informasi, dan kelengkapan fitur, masing-masing diukur melalui tiga pernyataan. Meskipun belum ada dimensi yang mencapai batas kategori “sangat setuju” (di atas 63%), aplikasi JakOne Mobile Merchant dinilai berhasil mendukung digitalisasi transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperluas akses UMKM terhadap layanan keuangan digital.

Kata kunci: UMKM, Perbankan Digital, JakOne Mobile Merchant

MSME SATISFACTION LEVEL WITH THE USE OF JAKONE MOBILE MERCHANT AS A DIGITAL PAYMENT TOOL

By:

Nesya Ruswandini

ABSTRACT

This final project aims to examine the satisfaction level of MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) actors with the use of JakOne Mobile Merchant, a digital application developed by Bank DKI, and to identify the key factors influencing their perception of the service. The research employs a quantitative descriptive method, with data collected through an online survey using Google Forms distributed to MSME users of the application in West Jakarta. The data were analyzed in the form of percentages and charts to facilitate result interpretation. Findings indicate that users are generally satisfied, with an average percentage of "Strongly Agree" (SS) responses at 47.93%. The highest satisfaction level was observed in the completeness of features, while the transaction speed (41.67%) and clarity of information (47.33%) dimensions suggest that there is room for improvement, particularly in system reliability and the presentation of information. The analysis is based on five main dimensions: ease of access, transaction speed, system security, clarity of information, and completeness of features, each measured through three statement items. Although none of the dimensions reached the "strongly agree" threshold (above 63%), JakOne Mobile Merchant is considered successful in supporting digital transaction processes, enhancing operational efficiency, and expanding MSMEs' access to digital financial services.

Keywords : MSMEs, Digital Banking, JakOne Mobile Merchant