



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

NESYA RUSWANDINI

2210101059

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**



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

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

NESYA RUSWANDINI

2210101059

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nesya Ruswandini

NIM : 2210101059

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Juni 2025



Nesya Ruswandini

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nesya Ruswandini
NIM : 2210101059
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juni 2025
Yang menyatakan,


Nesya Ruswandini

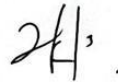
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

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

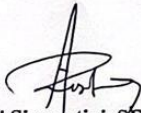
Dipersiapkan dan disusun oleh

Nesya Ruswandini
2210101059

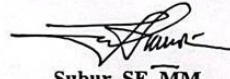
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Mira Rahmi, SE, MBA.
Ketua Penguji



Tri Siswantini, SE, MM.
Penguji I



Subur, SE, MM.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos., I., MM.
Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juni 2025

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

PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir (TA) yang berjudul “Tingkat Kepuasan UMKM Terhadap Penggunaan JakOne Mobile Merchant Sebagai Alat Pembayaran Digital”. Penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Kery Utami, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan, serta kepada Bapak Subur, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dan motivasi sejak awal hingga selesainya laporan ini. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Perbankan dan Keuangan yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan berharga selama masa studi. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada keluarga besar atas doa, dukungan moral, dan semangat yang tak pernah surut, serta kepada sahabat-sahabat terdekat yang selalu hadir memberi dorongan selama proses penyusunan laporan ini. Penulis berharap, laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem pembayaran digital di sektor UMKM, dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 21 Juni 2025

Nesya Ruswandini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
RNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	2
I.3 Manfaat	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Pembayaran Digital	4
II.2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	5
II.2.2 Kriteria Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	6
II.2.3 Jenis - Jenis Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	6
II.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
BAB III METODE PENULISAN.....	11
III.1 Pendekatan dan Objek Penelitian	11
III.2 Teknik Pengumpulan Data	12
III.3 Teknik Analisis Data	13

BAB IV PEMBAHASAN	16
IV.1 Deskripsi Data Responden	16
IV.2 Analisis Data Deskriptif.....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
V.1 Kesimpulan.....	35
V.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
RIWAYAT HIDUP	39
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert Summated Rating	12
Tabel 3.2 Pernyataan Kuisoner	13
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan	14
Tabel 4.1 Jenis Usaha	16
Tabel 4.2 Lama Usaha	17
Tabel 4.3 Lama Menggunakan Jakone Mobile.....	17
Tabel 4.4 Rekapitan Hasil Kuesioner.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Kemudahan Akses JakOne Mobile Merchant.....	18
Gambar 4.2 Diagram Kemudahan Navigasi Dalam Aplikasi	19
Gambar 4.3 Diagram Kemudahan Proses Login dan Penggunaan Aplikasi	20
Gambar 4.4 Diagram Kecepatan Proses Transaksi.....	21
Gambar 4.5 Diagram Tidak Terdapat Gangguan/Error Saat Melakukan Transaksi Digital	22
Gambar 4.6 Diagram Keberhasilan Transaksi Dalam Sekali Percobaan.....	23
Gambar 4.7 Diagram Keamanan Menurut Responden JakOne Mobile Merchant	24
Gambar 4.8 Diagram Perlindungan Data Usaha.....	25
Gambar 4.9 Diagram Sistem Keamanan Aplikasi Yang Dapat Diandalkan.....	26
Gambar 4.10 Diagram Informasi Transaksi Aplikasi Yang Disajikan Dengan Jelas	27
Gambar 4.11 Diagram Tampilan Laporan Dan Struk Transaksi Yang Mudah Dipahami.....	28
Gambar 4.12 Diagram Kejelasan Notifikasi Transaksi	29
Gambar 4.13 Diagram Kesesuaian Fitur–Fitur Aplikasi	30
Gambar 4.14 Diagram Kepuasan Dalam Kelengkapan Layanan Aplikasi	31
Gambar 4.15 Diagram Kepuasan Aplikasi Dalam Membantu Operasional Usaha	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitor

Lampiran 3. Surat Permohonan Permintaan Data Kepada Bank DKI

Lampiran 4. Surat Jawaban Permohonan Permintaan Data Dari Bank DKI

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

Lampiran 6. Tabel Tabulasi Data