



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL
APLIKASI GOPAY PADA GENERASI Z**

LAPORAN TUGAS AKHIR

KARTIKA IMELDA PAKSI

2210101011

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2025



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL
APLIKASI GOPAY PADA GENERASI Z**

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

KARTIKA IMELDA PAKSI

2210101011

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kartika Imelda Paksi

NIM : 2210101011

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

Jakarta, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,

A digital stamp from the Indonesian Ministry of Education, Culture, and Higher Education (Kemendikbudristek) is visible. It includes the text 'KEMENDIKBUDRISTEK', 'MELAKUKAKAN', 'TAMBAHAN', and a unique code '04/25AMX382904049'. A handwritten signature is written over the stamp.

Kartika Imelda Paksi

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

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

Nama : Kartika Imelda Paksi
NIM : 2210101011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : 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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL APLIKASI GOPAY
PADA GENERASI Z**

Beserta perangkat yang ada. 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 : 26 Juni 2025

Yang menyatakan,

A rectangular stamp from METRI (Masyarakat Ekonomi Digital Indonesia) is visible. It contains the text 'METRI', 'C9AMX275637547', and a QR code. A handwritten signature is written over the stamp.

Kartika Imelda Paksi

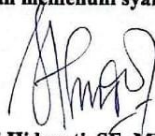
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL APLIKASI
GOPAY PADA GENERASI Z**

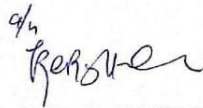
Dipersiapkan dan disusun oleh:

**KARTIKA IMELDA PAKSI
2210101011**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 02 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Penguji**



**Anita Nopivanti, SE, MM
Penguji 1**



**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA
Ketua Jurusan**



**Dr. Ranila Suciati, SE, MM., CFP
Penguji II (Pembimbing)**



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Juli 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Rabu, tanggal 2 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Kartika Imelda Paksi
NIM : 2210101011
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital Aplikasi GoPay Pada Generasi Z

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *77.50*
dan Nilai Huruf *Tujuh puluh tujuh koma lima puluh*.

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Siti Hidayati, SE., MM.	Ketua	
2	Anita Nopiyanti, SE., MM.	Anggota I	
3	Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 2 Juli 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL APLIKASI GOPAY PADA GENERASI Z

Oleh

Kartika Imelda Paksi

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran non-tunai, salah satunya melalui dompet digital. GoPay sebagai salah satu layanan dompet digital terpopuler di Indonesia, memiliki pengguna yang dominan berasal dari Generasi Z. Penulisan laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay pada kalangan Generasi Z dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada responden berusia 17 hingga 27 tahun yang merupakan pengguna aktif GoPay. Variabel yang diteliti meliputi kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta kecepatan dan efisiensi. Hasil penulisan laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan GoPay dalam aktivitas transaksi harian. Fitur keamanan, kemudahan akses, dan efisiensi waktu menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Dengan demikian, GoPay dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna Generasi Z dalam bertransaksi digital secara praktis dan aman.

Kata Kunci : Dompet Digital *GoPay*, Kepuasan Pengguna, Generasi Z, Transaksi Digital

***ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL APLIKASI GOPAY
PADA GENERASI Z***

By

Kartika Imelda Paksi

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged society to shift toward cashless payment methods, one of which is through digital wallets. GoPay, as one of the most widely used digital wallet services in Indonesia, is predominantly used by Generation Z. This final project aims to analyze user satisfaction with the GoPay application among Generation Z using a descriptive quantitative approach. Data was collected through an online questionnaire distributed to respondents aged 17 to 27 who are active GoPay users. The variables examined include user satisfaction, security and privacy, as well as speed and efficiency. The results of this study indicate that most respondents are satisfied with using GoPay for daily transactions. Security features, ease of access, and time efficiency are the main factors influencing satisfaction levels. Thus, GoPay is considered to have successfully met the needs of Generation Z users in conducting practical and secure digital transactions.

Keywords: Digital Wallet GoPay, User Satisfaction, Generation Z, Digital Transactions

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital Aplikasi GoPay pada Generasi Z”** sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, SE., M.Si., Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan pengarahan serta motivasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP., selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta memberikan arahan dan masukan berharga selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua penulis tercinta, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih atas segala doa, cinta, dan dukungan moral maupun material yang tiada henti hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orang tua terbaik bagi penulis.
5. Kedua adik penulis tersayang, adik Pirda Lestari dan Rasyid Raka Zahier yang selalu menjadi penyemangat dan memberikan energi positif setiap saat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Aghif Firmansyah Sunarto Putra. Terima kasih banyak telah menjadi support system terbaik bagi penulis, selalu memberikan semangat, pengertian, mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan motivasi selama proses menyelesaikan tugas akhir.

7. Teman-teman kuliah, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan semangat yang tak ternilai selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, 26 Juni 2025

Kartika Imelda Paksi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PENYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan	4
I.3 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Financial Technology (Fintech).....	6
II.1.1 Pengertian Fintech	6
II.1.2 Jenis-Jenis Fintech	7
II.2 Dompot Digital	8
II.2.1 Pengertian Dompot Digital	8
II.2.2 Fungsi Dompot Digital	9
II.2.3 Jenis-Jenis Dompot Digital	11
II.3 Kepuasan Pengguna.....	13
II.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	13
II.3.2 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan	14
II.4 Pengertian Generasi Z	15

BAB III METODE PENULISAN	16
III.1 Teknik Pengumpulan Data	16
III.1.1 Objek Penulisan.....	16
III.1.2 Sumber Data	16
III.2 Pengumpulan Data dan Informasi.....	17
III.2.1 Teknik Pengumpulan Data	17
III.2.2 Teknik Analisis Data.....	19
 BAB IV PEMBAHASAN.....	 20
IV.1 Deskripsi Objek Penulisan Laporan Tugas Akhir	20
IV.1.1 Jenis Layanan dan Fitur Aplikasi GoPay	21
IV.1.2 Manfaat Menggunakan Aplikasi GoPay.....	22
IV.2 Deskripsi Data Penulisan.....	23
IV.2.1 Data Responden	23
IV.2.2 Analisis Kepuasan Pengguna	26
IV.2.3 Analisis Keamanan dan Privasi	30
IV.2.4 Analisis Kecepatan dan Efisiensi	35
IV.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Dompot Digital Aplikasi GoPay Pada Generasi Z.....	40
 BAB V PENUTUP	 42
V.1 Kesimpulan	42
V.2 Saran	43
 DAFTAR PUSTAKA.....	 44
RIWAYAT HIDUP	47
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert	17
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Kuesioner	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan Pengguna Dompet Digital.....	2
Gambar 2 Dompet Digital yang paling digunakan Gen Z	3
Gambar 3 Diagram Lingkaran Pengguna GoPay.....	24
Gambar 4 Diagram Lingkaran Usia Responden	24
Gambar 5 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....	25
Gambar 6 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden.....	26
Gambar 7 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna (1)	27
Gambar 8 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna (2)	27
Gambar 9 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna (3)	28
Gambar 10 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna (4)	29
Gambar 11 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna (5)	30
Gambar 12 Grafik Persentase Keamanan dan Privasi (1).....	31
Gambar 13 Grafik Persentase Keamanan dan Privasi (2).....	32
Gambar 14 Grafik Persentase Keamanan dan Privasi (3).....	33
Gambar 15 Grafik Persentase Keamanan dan Privasi (4).....	34
Gambar 16 Grafik Persentase Kecepatan dan Efisiensi (1)	35
Gambar 17 Grafik Persentase Kecepatan dan Efisiensi (2)	36
Gambar 18 Grafik Persentase Kecepatan dan Efisiensi (3)	37
Gambar 19 Grafik Persentase Kecepatan dan Efisiensi (4)	38
Gambar 20 Grafik Persentase Kecepatan dan Efisiensi (5)	39
Gambar 21 Grafik Persentase Kecepatan dan Efisiensi (6)	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 3 Kuesioner Penulisan Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 4 Bukti Jumlah Responden Kuesioner