E-ISSN : 3025-1311
https://ejournal.warunayama.org/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 7 Tahun 2025

ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL BERDASARKAN ULASAN GOOGLE PLAYSTORE

Ayu Tiara[1], Arisky Andrinaldo[2], Hikmatun Nazila[3], Yolanda Varenba[4]
[1,2,3,4]Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Insan

e-mail:[1] 2301020013@mhs.univbinainsan.ac.id,[2] arisky.andrinaldo@univbinainsan.ac.id, [3]23010200149@mhs.univbinainsan.ac.id, [4] 2301020006@mhs.univbinainsan.ac.id

Abstract

The growth of digital wallet services in Indonesia is impressive, as evidenced by the high number of downloads and reviews on the Google Play Store. However, high usage does not always translate into high levels of user satisfaction. The purpose of this study is to analyze system quality and user satisfaction based on user reviews of digital wallet apps on the Google Play Store. This study uses a qualitative descriptive approach utilizing text analysis techniques on 500 recent reviews of digital wallet apps such as DANA, OVO, and ShopeePay. The study findings indicate that system quality, including access speed, reliability, security, and user-friendliness, are key factors influencing satisfaction. However, complaints about errors, failed transactions, and long verification times remain prevalent and lower app ratings. This research contributes to app developers by improving system performance based on actual user experiences.

Keywords: system quality, user satisfaction, digital wallet, Google PlayStore, fintech.

Abstrak

Pertumbuhan layanan dompet digital di Indonesia sangat mengesankan, seperti yang terlihat dari tingginya jumlah unduhan dan ulasan di Google PlayStore. Tingginya penggunaan tidak selalu sejalan dengan tingkat kepuasan pengguna, meskipun demikian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas sistem dan kepuasan pengguna berdasarkan ulasan pengguna aplikasi dompet digital di Google PlayStore. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang memanfaatkan teknik analisis teks pada 500 ulasan terbaru aplikasi dompet digital seperti DANA, OVO, dan ShopeePay. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, termasuk kecepatan akses, keandalan, keamanan, dan keramahan pengguna, adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan. Namun, keluhan tentang kesalahan, transaksi yang gagal, dan waktu verifikasi yang lama masih banyak terjadi dan menurunkan peringkat aplikasi. Penelitian ini berkontribusi kepada pengembang aplikasi dengan meningkatkan kinerja sistem berdasarkan pengalaman pengguna yang sebenarnya.

Kata kunci: kualitas sistem; kepuasan pengguna; dompet digital; Google PlayStore; Teknologi Keuangan

Article History
Received: Desember 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagiarism Checker No 792
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan teknologi keuangan (*fintech*) telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat bertransaksi bisnis. Dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, dan ShopeePay sudah menjadi bagian lumrah dalam kehidupan sehari-hari. Dompet digital menjadi semakin populer karena mudah digunakan, proses transaksinya cepat, dan dapat digunakan dengan banyak layanan lainnya.

Google *PlayStore* memiliki bagian ulasan yang merupakan cara terbaik untuk mendapatkan masukan langsung dari pengguna. Ulasan tersebut mencerminkan pandangan pengguna tentang kualitas sistem, kecerahan, keamanan, dan tingkat kepuasan mereka. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa ulasan aplikasi memiliki peran penting untuk memutar kualitas layanan digital (Ridwan et al., 2024).

Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas sistem aplikasi dompet digital berdasarkan data ulasan pengguna yang tersedia secara terbuka. Penelitian ini penting untuk menggambarkan status kualitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna terhadap dompet digital di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kualitas sistem mengacu pada kemampuan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna, terutama dalam hal pekerjaan, produktivitas, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Menurut Ridwan et al., (2024), kualitas aplikasi dompet elektronik dapat dievaluasi berdasarkan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan stabilitasnya. Penelitian mereka terhadap beberapa aplikasi dompet elektronik menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna.

Lestari, (2024) lebih lanjut mencatat bahwa kualitas sistem aplikasi DANA, seperti respons yang cepat, intuitif, dan bebas kesalahan, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, kualitas sistem merupakan komponen krusial bagi keberhasilan layanan digital.

Kompetensi

Penilaian emosional pengguna setelah berinteraksi dengan aplikasi dikenal sebagai kepuasan. Menurut Utomo et al., (2024), kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital dipengaruhi oleh keamanan sistem, efisiensi, dan kemampuan untuk menjalankan tugas tanpa gangguan. Sebaliknya, Widianto, Hadi, (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kemudahan penggunaan layanan digital memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam ranah digital, kepuasan pengguna dapat dilihat melalui peringkat dan ulasan di Google Play Store, yang memungkinkan analisis ulasan untuk menggambarkan kondisi layanan saat ini.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Temuan Penelitian
1	Ridwan et al., (2024)	Kualitas sistem e-wallet dinilai dari aspek *usability, efficiency, dan aesthetics*.
2	Lestari, (2024)	Kualitas sistem aplikasi DANA meningkatkan kenyamanan pengguna.
3	Widianto, Hadi, (2016)	Kualitas sistem & fitur produk memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital.
4	Utomo et al., (2024)	Keamanan & *privacy* aplikasi digital menentukan loyalitas pengguna.

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Tabel 2. Klasifikasi Sentimen Ulasan Pengguna

Sentimen	Jumlah	Contoh Ulasan
Positif	280	"Aplikasinya stabil dan mudah digunakan."
Netral	90	"Cukup baik, tapi kadang lemot."
Negatif	130	"Sering error saat top-up dan transaksi gagal."

Sumber: Data Google PlayStore (2025)

3. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini menjelaskan prosedur, teknik, dan metode yang digunakan untuk memperoleh data yang andal serta mendukung analisis kualitas sistem dan kepuasan pengguna aplikasi digital berbasis Google Play Store. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik analisis konten dan text mining. Langkah-langkah metodologis dijelaskan sebagai berikut.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis ulasan pengguna mengenai kualitas sistem dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Proses penelitian dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu:

a. Pengumpulan Data Ulasan
   Dapatkan *review* terbaru dari Google PlayStore untuk aplikasi dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, dan ShopeePay.
b. Pembersihan Data
   Menghapus ulasan yang sama, spam, iklan, dan ulasan yang tidak ada izin.
c. Klasifikasi Ulasan
   Ulasan dikategorikan menjadi sentimen positif, netral, dan negatif.
d. Analisis Tematik

Menemukan tema utama yang berkaitan dengan kualitas sistem, seperti kecepatan, keamanan, kesalahan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas.

e. Interpretasi Hasil
Kesimpulan menarik untuk melihat gambaran kualitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran faktual dan akurat mengenai kondisi terkini kualitas sistem aplikasi dompet digital berdasarkan ulasan pengguna. Pendekatan ini dipilih karena:

a. Ulasan pengguna bersifat naratif dan perlu dianalisis secara tematis.
b. Penelitian ini tidak mengubah variabel atau memberikan perlakuan eksperimental.
c. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pengguna memandang data alami.

Hipotesis Penelitian

Meskipun penelitian ini bersifat kualitatif, sebuah hipotesis tetap diajukan sebagai panduan interpretasi:

H1: Kualitas sistem aplikasi dompet digital memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
H2: Ulasan negatif tentang kesalahan sistem merupakan alasan utama ketidakpuasan pengguna.
H3: Kemudahan dan kecepatan transaksi merupakan faktor terpenting dalam menghasilkan ulasan positif.

4. Hasil dan Pembahasan

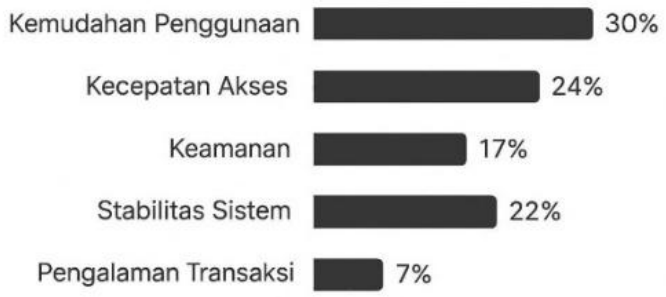
Hasil penelitian diperoleh melalui analisis kualitatif terhadap 500 ulasan pengguna aplikasi dompet digital di Google PlayStore. Ulasan-ulasan itu kemudian dikumpulkan dan dianalisis untuk melihat bagaimana kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna. Pembahasan berikut ini disajikan dalam bentuk paparan teoritis, didukung dengan data yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.

Berdasarkan analisis kualitatif, ulasan pengguna utama fokus pada lima aspek utama: kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keamanan aplikasi, stabilitas sistem, dan pengalaman transaksi (top-up, pembayaran, dan transfer). Sebagian besar *reviewnya* positif, meski masih ada keluhan kesalahan dan proses verifikasi yang lama.

Tabel 3. Ringkasan Tema Ulasan Pengguna Dompet Digital

Tema Ulasan	Keterangan Ringkas
Kemudahan Penggunaan	Aplikasi ini dianggap mudah digunakan dan ramah pengguna.
Kecepatan Akses	Aplikasi cepat dan responsif untuk transaksi.
Keamanan	Pengguna merasa aman dengan fitur PIN/OTP, namun beberapa mengeluh bahwa akun mereka terblokir.
Stabilitas Sistem	Kebanyakan keluhan berkaitan dengan kesalahan, crash, dan kegagalan pengisian saldo.
Pengalaman Transaksi	Top-up dan pembayaran sering kali berhasil, tetapi terkadang saldo tidak langsung muncul.

Sumber: Olahan Peneliti (2025)



Gambar 1. Grafik Distribusi Tema Ulasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi digital merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan kepuasan pengguna. Pengguna memberikan umpan balik positif, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi, yang menegaskan bahwa antarmuka pengguna aplikasi jelas dan sistem merespons dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori kualitas sistem, yang menyatakan bahwa kegunaan dan aksesibilitas merupakan komponen penting dari sistem informasi yang efektif. Namun, terdapat pula sejumlah indikator negatif yang memengaruhi stabilitas aplikasi, seperti kesalahan, kegagalan pemuatan, dan kerusakan setelah peluncuran. Masalah ini terus-menerus muncul dalam ketidakpuasan pengguna karena menghambat proses transaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem merupakan komponen krusial dari kualitas sistem.
Aspek keamanan menghasilkan respons campuran. Beberapa pengguna terbantu dengan fitur keamanan seperti PIN dan OTP, sementara yang lain memerlukan proses verifikasi yang panjang atau akun yang diblokir. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun fitur keamanan diperlukan, proses yang sangat lambat dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Sebaliknya, ulasan terkait pengalaman transaksi menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi isi ulang dan pembayaran lambat. Namun, kasus saldo tidak diterima atau transaksi gagal juga dicatat dan menjadi faktor penurunan peringkat aplikasi.
Secara keseluruhan, temuan studi menunjukkan bahwa aplikasi dompet digital telah meningkatkan kebutuhan pengguna secara signifikan, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan. Namun, peningkatan stabilitas sistem dan proses verifikasi tetap diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna di semua aspek.

5.Kesimpulan

Berdasarkan analisis kualitatif terhadap penggunaan aplikasi digital oleh pengguna di Google Play Store, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna memberikan umpan balik positif, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan efisiensi transaksi, yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi yang responsif dan antarmuka yang sederhana dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Namun, penyebab utama kepuasan tersebut antara lain kesalahan aplikasi, proses verifikasi yang lama, *crash* setelah pengunduhan, dan transaksi yang salah. Permasalahan ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem dan fitur-fitur yang tersedia masih perlu ditingkatkan. Aspek keamanan juga mendapat tanggapan beragam, sebagian pengguna merasa aman karena fitur perlindungan dan sebagian lagi terhambat oleh prosedur verifikasi yang kurang optimal.

Secara keseluruhan, aplikasi dompet digital telah memberikan manfaat yang signifikan kepada pengguna melalui kemudahan penggunaan dan penyediaan layanan. Namun, peningkatan kualitas sistem secara komprehensif terutama dalam hal stabilitas dan keamanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna di seluruh sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Lestari, G. C. (2024). *PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT*. *18*(April).

Ridwan, A., Alam, S., Rahmawita, M., & Fronita, M. (2024). *Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ)*. *7*(2), 506–519. https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.39006

Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2024). *Securing Digital Wallet Loyalty : Unveiling the Impact of Privacy and Security*. *11*(2), 287–302. https://doi.org/10.15294/sji.v11i2.2423

Widianto, Hadi, dan c. (2016). *Meningkatkan Daya Saing industri Nasional 5.0 Melalui Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045*. 1–23.