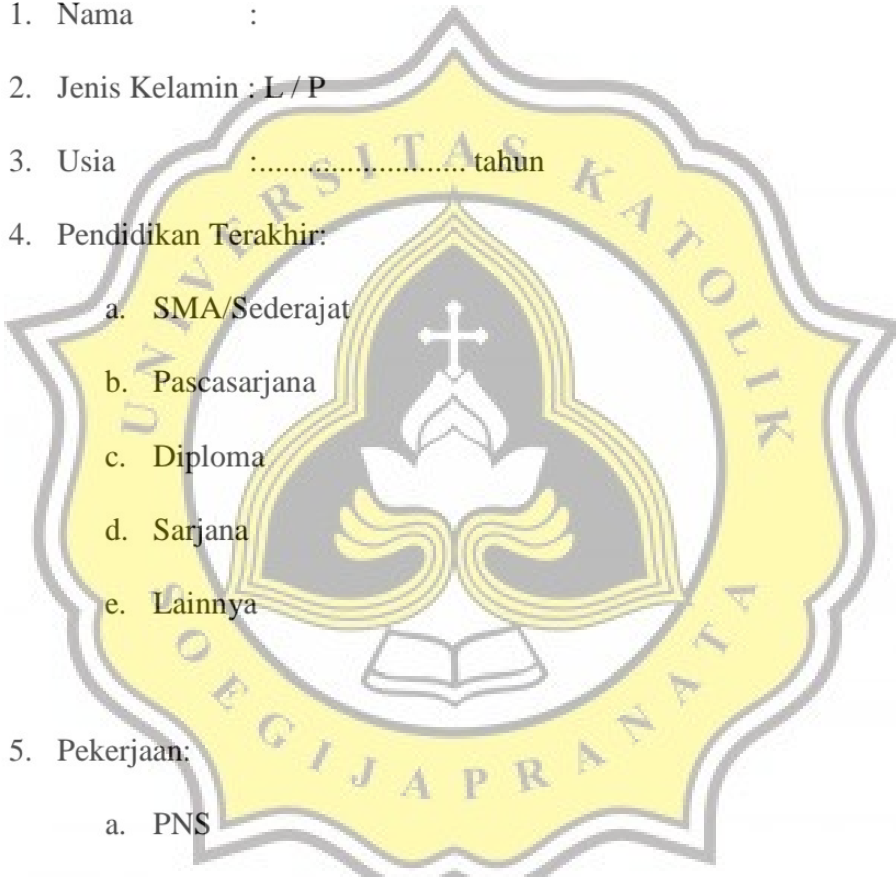


DAFTAR PERNYATAAN WAWANCARA
“DESKRIPSI PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNA GO-PAY DI
SEMARANG”

Identitas Responden:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Usia : tahun
4. Pendidikan Terakhir:
 - a. SMA/Sederajat
 - b. Pascasarjana
 - c. Diploma
 - d. Sarjana
 - e. Lainnya
5. Pekerjaan:
 - a. PNS
 - b. Pelajar/Mahasiswa
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lainnya
 - e. Wiraswasta
 - f. Lain-lain



6. Pemasukan dalam Sebulan?

- a. \leq Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
- c. Rp 3.000.001 - Rp 5.000.000
- d. Rp 5.000.001 - Rp 7.000.000
- e. $>$ Rp 7.000.000

7. Penggunaan GO-PAY dalam Sebulan:

- a. 1 kali
- b. 3 kali
- c. 5 kali
- d. 7 kali

8. Layanan GO-JEK dengan menggunakan GO-PAY

- a. GO-RIDE
- b. GO-CAR
- c. GO-FOOD
- d. GO-PULSA
- e. Lainnya



PANDUAN WAWANCARA:

Perceived of kemanfaatan:

1. Menurut Anda, apakah Go Pay ini bermanfaat bagi Anda?

a. Ya

b. Tidak

Berikan Alasan

2. Informasi yang disajikan pada situs dan aplikasi Go Pay mudah dimengerti, jelas dan lengkap sesuai kebutuhan

a. Setuju

b. Tidak Setuju

Berikan Alasan

Persepsi Kemudahan:

1. Apakah anda mudah menggunakan aplikasi GoPay

a. Setuju

b. Tidak Setuju

Berikan Alasan

2. Saya mudah untuk melakukan permintaan pengembalian dana atau penarikan dana pada aplikasi GoPay

a. Setuju

b. Tidak Setuju

Berikan Alasan

Attitude Kualitas Produk:

1. Menurut Anda, bagaimanakah perilaku Anda dalam Go Pay?

- a. Positif
- b. Negatif

Berikan Alasan

2. Dibandingkan dengan produk yang disediakan aplikasi lain Go Pay

menyediakan lebih lengkap?

- a. Setuju
- b. Tidak Setuju

Berikan Alasan

Persepsi Kualitas Informasi:

1. Informasi mengenai produk aplikasi Go Pay sangat akurat?

- a. Ya
- b. Tidak

Berikan Alasan

2. Go Pay selalu memberikan pemberitahuan saat ada promo atau informasi baru?

- a. Setuju
- b. Tidak Setuju

Berikan Alasan

Persepsi Keamanan:

1. Sistem Keamanan pada aplikasi Go Pay dapat diandalkan?

- a. Ya
- b. Tidak

Berikan Alasan

2. Sistem Kerahasiaan akun pada aplikasi Go Pay sangat terjamin?

- c. Ya
- d. Tidak

Berikan Alasan

3. Proses transaksi pada aplikasi Go Pay terjamin keamanannya?

- a. Ya
- b. Tidak

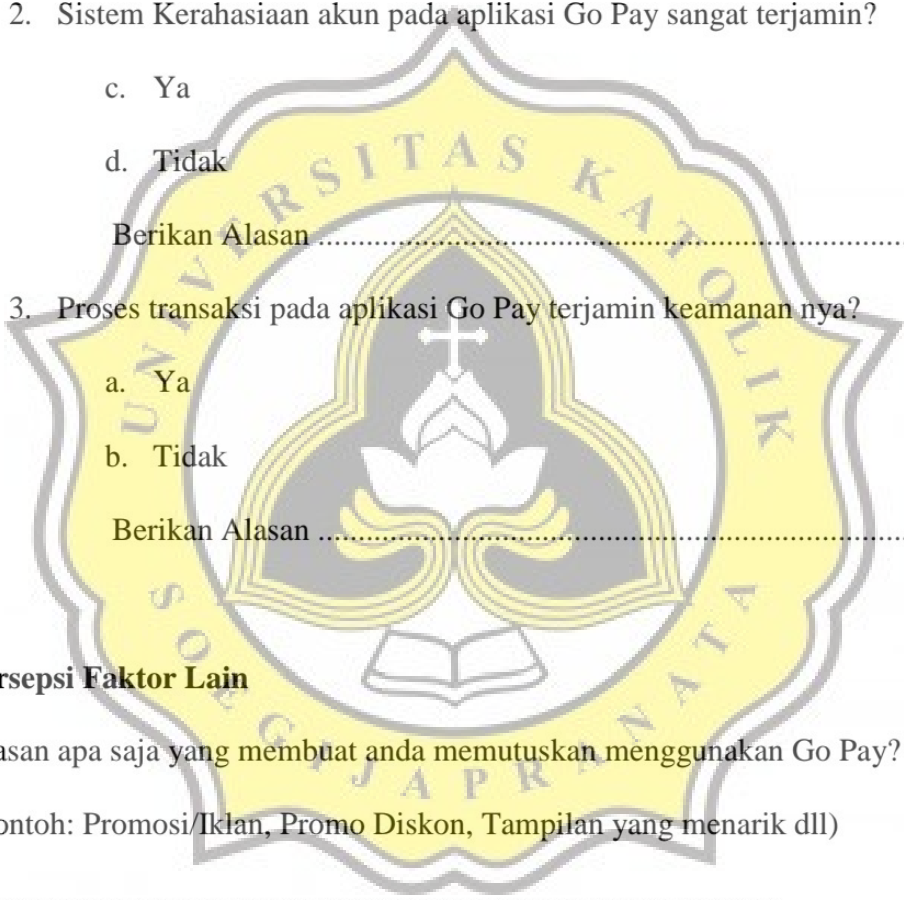
Berikan Alasan

Persepsi Faktor Lain

Alasan apa saja yang membuat anda memutuskan menggunakan Go Pay?

(Contoh: Promosi/Iklan, Promo Diskon, Tampilan yang menarik dll)

.....



**Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Dalam
Menggunakan Go Pay**

Faktor - Faktor	
Coding	Keterangan
KMF	<i>Kemanfaatan</i>
KMD	<i>Kemudahan</i>
KP	<i>Kualitas Produk</i>
KI	<i>Kualitas Informasi</i>
KMN	<i>Keamanan</i>
FL	Faktor Lain

Frekuensi Penggunaan	
Coding	Keterangan
K	Pemakaian 1x – 5x
M	Pemakaian 5x – 10x
B	Pemakaian lebih dari 10x

Cara Pembayaran	
Coding	Keterangan
TR	Transfer ATM
IB	<i>Internet Banking</i>
MB	<i>Mobile Banking</i>
IN	Indomaret / Alfamart

TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama Responden : Rahmat

Keterangan : Pegawai Swasta

P : Pewawancara

R : Responden

	Transkrip	Coding
P	Selamat siang mas Ahmad	
R	Siang mas	
P	Hmm, mas Rahmat kan selama ini kan menggunakan aplikasi gopay kan	
R	Iya mas	
P	Jadi gini aku mau tanya-tanya nih mas. Menurut mas Rahmat apakah gopay menguntungkan bagi mas Rahmat?	
R	Bermanfaat si mas, jadi kalau kita mau memesan makanan atau pesen ojek lebih mudah saja, soalnya tinggal menggunakan aplikasi aja	KMF
P	Menurut mas Rahmat gopay itu mudah untuk dimegerti tidak si, sesuai dengan kebutuhan mas Rahmat?	
R	Iya sesuai mas, karena bahasanya mudah dipahami	KI , KMD

P	Pernah tidak mas Rahmat menggunakan aplikasi lain selain gopay?	
R	Pernah..	
P	Apa itu mas, bisa tolong sebutkan?	
R	Grab dan OVO mas	
P	Apakah ada yang lain?	
R	Ada mas, DANA	
P	Berapak kali si menggunakan aplikasi gopay?	
R	Gopay itu kurang lebih sebulan 20 kali	>2X
P	Terus biasanya kalau aplikasi gopay itu digunkannya apa aja nih?	
R	Kalau saya seringnya Gofood mas, terus sama Gojek, sama Gosend	GF, GR, GS
P	Oooh gitu yaa.. Terus faktor apa saja si yang mempengaruhi minat mas Rahmat dalam menggunakan Gopay, mohon bisa dijelaskan tidak?	
R	Yang pertama pasti kemudahan si mas, jadi dari aplikasi fiturnya tidak menyulitkan konsumen, karena bahasanya mudah dan tinggal klik aja gampang gitu. Ya itu saja si kemudahan yang berasal dari fitur Gopay nya.	KMD
P	terus kalau Top Up gimana mas?	

R	Kalau Top Up saya biasanya di E-Banking.	MB
P	Pernah tidak mengalami kesulitan Top Up?	
R	Tidak pernah dan belum pernah mas	KMD
P	Terus keamanan akun yang mas nya miliki itu gimana selama ini?	
R	Selama ini aman-aman saja, belum ada saldo yang berkurang atau yang lainnya. Jadi aman-aman saja	KMN
P	Kalau dibandingkan dengan produk lainnya, promonya bagaimana mas, lebih bagus mana nih?	
R	Kalau promo gojek masih lumayan bagus sih mas	KP
P	Oooooo gitu ya mas... Pernah enggak sih, mengalami kendala penarikan dana, misalnya pernah enggak sih tarik dana dari aplikasi ke bank atau atm?	
R	Kalau tarik dana itu si jarang si mas, karna biasanya itu saya kalau ngisi gopay ya menggunakan transaksi aplikasi dari Gojek. Jadi jarang tau	FL
P	Ooooh gitu.. Ya sudah masih ya mas	

R	Iya sama-sama.	
---	----------------	--



TRANSKIP WAWANCARA 2

Nama Responden : Bu Lis

Keterangan : Pegawai Swasta

P : Pewawancara

R : Responden

	Transkrip	Coding
P	Selamat siang bu Lis...	
R	Selamat siang	
P	Bu lis ini kan saya ada skripsi tentang Gopay nih, saya mau minta waktunya untk wawancara sebentar bisa?	
R	Oiya boleh, silahkan	
P	okey, yang pertama Menurut Ibu Lis apakah gopay bermanfaat bagi bu Lis?	
R	Bermanfaat sekali bagi saya mas. Karena untuk berbelanja mas, saya kan sering berbelanja di alfamart dan naik BRT jadi sangat memudahkan bagi saya.	KMF, BRT, SHP
P	Informasi apa saja si yang disediakan di aplikasi Gopay itu mudah	

	dimengerti dan jelas enggak si bu?	
R	Iya jelas, karena setiap saya menggunakannya saya hanya menggunakan barcode atau scan barcode saja.	KI, KP
P	ooooh... Terus menurut bu lis mudah tidak menggunakan aplikasi Gopay?	
R	Mudah sekali mas. Saya sudah jelaskan tadi kalau ingin digunakan hanya menggunakan barcode atau scan barcode.	KMD
P	hmmm Selama ini bu Lis kalau melakukan Top Up dimana ya bu?	
R	Oooh. Saya melakukan Top Up di Alfamart mas.	IN
P	Selama ini pernah megalami kendala waktu melakukan Top Up?	
R	Tidak mas, tidak sama sekali	KMD
P	oooh, berarti tidak pernah merasa kesulitan ya bu	
R	Iya tidak, karena sangat mudah sekali	

P	Terus menurut bu Lis perilaku, bu Lis dalam menggunakan Gopay itu gimana ya bu?	
R	Sangat mudah. Karena saat bertransaksi menggunakan Gopay, banyak cashback nya mas. Misalnya ada cashback 30% gitu mas	KP
P	Kalau dibandingkan aplikasi sejenis Gopay, lebih lengkap mana?	
R	Karena saya sering menggunakan aplikasi Gopay ya mas, ya lengkap Gopay lah. Soalnya kalau ada promo-promo Gopay selalu cepat memberitahu kalau ada cashback-cashback gitu.	KP
P	Informasi yang diberikan oleh aplikasi Gopay itu sangat akurat tidak bu?	
R	Sejauh ini iya, sangat akurat	KI
P	Gopay ini pernah tidak memberikan pemberitahuan kalau misalnya ada promo atau informasi baru gitu?	
R	Iya dengan melalui aplikasinya, saya	FL

	tau setiap saat karena muncul di notifikasi	
P	Sistem keamanan aplikasi Gopay bisa diandalkan tidak bu untuk saat ini?	
R	Iya. Karena Gopay menggunakan pin saat menggunakan / melakukan transaksi dan hanya saya yang mengetahui pin nya mas.	KP, KMN
P	Oooh gitu ya bu... Terus sistem kerahasiaan pada aplikasi Gopay sangat terjamin tidak saat ini?	
R	Iya sangat terjamin. Sudah saya jelaskan tadi dengan adanya pin sistem ini lebih aman. Karena pin yang mengetahui hanya saya saja	KMN
P	Terus proses transaksi pada aplikasi Gopay terjamin tidak bu keamanannya?	
R	Iya aplikasi Gopay sangat terjamin sekali keamanannya.	KMN
P	Oooh gitu ya bu. terimakasih bu atas waktu luangnya	

R	Iya sama-sama	
---	---------------	--



TRANSKIP WAWANCARA 3

Nama Responden : Sandy

Keterangan : Pegawai Hotel

P : Pewawancara

R : Responden

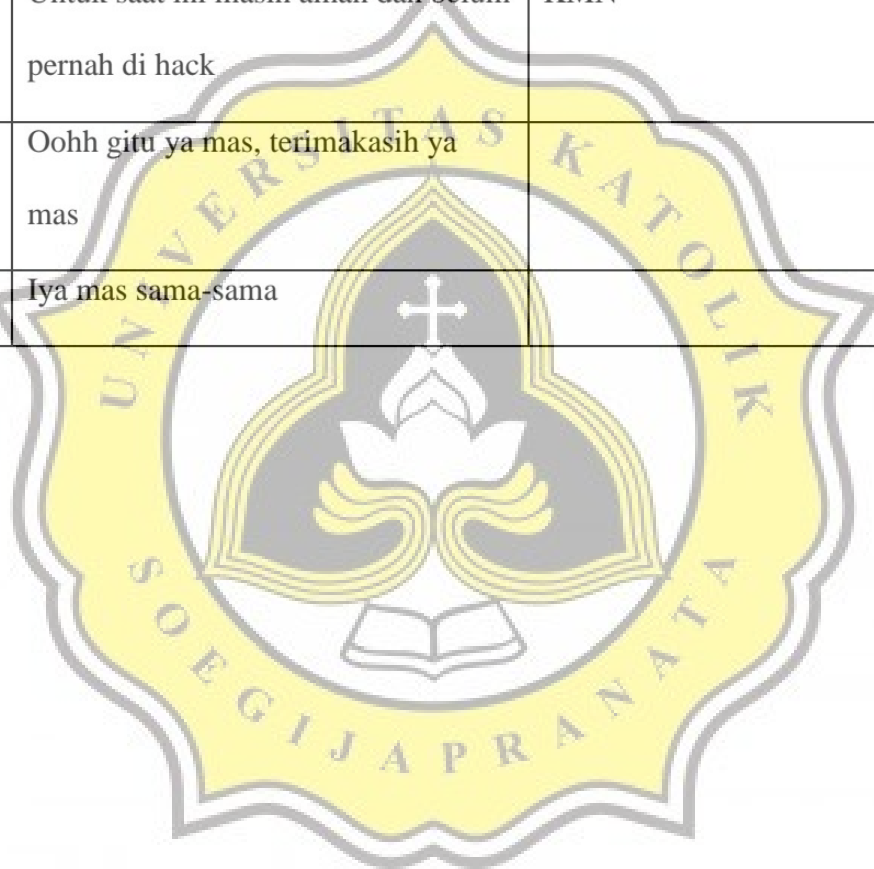
	Transkrip	Coding
P	Selama siang mas Sandy...	
R	Iya. Siang mas	
P	Ini kan saya sedang mengerjakan skripsi akhir ni mas, tentang Gopay dibantu ya mas. Ini ada beberapa pertanyaan ni, kan mas Sandy pernah bertransaksi menggunakan Gopay. Pertanyaan pertama itu menurut mas Sandy, Gopay itu bermanfaat tidak si buat mas Sandy?	
R	Kalau untuk saya pribadi sangat	KMF, GF, SHP

	<p>bermanfaat ya mas. Karena saya bekerja di hotel atau kantor itu saya ingin membeli sesuatu atau ya untuk kehidupan saya sehari-hari itu, apalagi ketika pulang kerja dan saya sudah capek dan malas untuk kemana-mana jadinya mau gak mau dan lebih efisienya saya jadi menggunakan Gopay untuk membeli makanan dan lain-lain.</p>	
P	<p>Terus informasi apa saja si yang disediakan di aplikasi Gopay itu mudah dimengerti dan jelas enggak si mas?</p>	
R	<p>Untuk saya si lebih mudah dimengerti ya mas, karena sudah ada petunjuk-petunjuk dan syarat penggunaan Gopay</p>	KMD, KI
P	<p>Terus apakah mas Sandy mudah menggunakan aplikasi Gopay sendiri selama ini?</p>	
R	<p>Untuk saat ini saya mudah untuk menggunakan aplikasi Gopay untuk</p>	KMD, >2X

	saat ini dan saya juga cukup sering menggunakan aplikasi tersebut.	
P	Selama ini mas Sandy pernah enggak ada kendala waktu Top Up gitu?	
R	Tidak ada mas. Malahan untuk saat ini belum ada kendala untuk transaksi si mas	KMD
P	Ooohh berarti tidak ada mas...	
R	Iya maass	
P	Menurut mas Sandy bagaimana si perilaku mas Sandy dalam kualitas produk Gopay?	
R	Sangat baik, karena sangat membantu dalam kebutuhan sehari-hari saya si mas.	KP, KMF
P	Mas Sandy pernah tidak menggunakan aplikasi lain selain Gopay?	
R	Oh belum saya baru pertama kali meggunakan Gopay kemudian karena Gopay memberikan kemudahan bagi saya, saya suka dan senang dalam menggunkan produk Gopay ini.	KMD

P	Informasi aplikasi Gopay ini sangat akurat tidak mas?	
R	Kalau untuk informasi cukup akurat lah bagi saya.	KI
P	Untuk Gopay sendiri sering memberikan pemberitahuan atau notifikasi promo-promo bagi mas Sandy?	
R	Terkadang ada promo dari Gopay untuk kita menggunakannya. Serta apabila kita sedang berpergian untuk makanan itu pasti ada promo.	KP
P	Sistem keamanan yang ada di Gopay bisa diandalkan tidak untuk mas Sandy?	
R	Kalau untuk sistem mungkin bisa. Karena kita bisa percaya kepada orang yang akan mengantarkan makanan dan barang kepada orang yang memberikan kita orderan.	KMN
P	Sistem kerahasiaan pada aplikasi gopay mas Sandy terjamin enggak saat ini?	

R	Kalau untuk saat ini terjamin si mas, karena sampai hari ini belum ada kendala apapun.	KMN
P	Proses transaksi pada aplikasi goapay terjamin enggak?	
R	Untuk saat ini masih aman dan belum pernah di hack	KMN
P	Oohh gitu ya mas, terimakasih ya mas	
R	Iya mas sama-sama	



TRANSKIP WAWANCARA 4

Nama Responden : Merlin

Keterangan : Pegawai hotel

P : Pewawancara

R : Responden

Transkrip		Coding
P	selamat malam mba Merlin	
R	iya selamat malam	
P	Mba Merlin kan sebagai pengguna gopay nih. Aku mau tanya-tanya buat skripsi ku, bisa enggak?	
R	Boleh	
P	Menurut mba Merlin apakah Gopay itu bermanfaat bagi mba Merlin?	
R	Heem bermanfaat sekali.	KMF
P	Kenapa bisa bermanfaat sekali?	
R	Soalnya, sebagai penyimpan uang aja si	KMF
P	informasi yang disajikan pada aplikasi Gopay itu mudah dimengerti tidak sesuai dengan kebutuhan mba Merlin?	
R	Sangat mudah dimengerti	KMD

P	Mba Merlin mudah enggak sih dalam menggunakan aplikasi Gopay?	
R	Mudah... biasanya kan pas kita baru instal kan ada petunjuk-petunjuk penggunaan, sehingga memudahkan kita untuk menggunakannya Gopay.	KMD, KI
P	Mba Merlin pernah enggak melakukan pengembalian dana. Misalnya dari Goapay ke rekeningnya mba Merlin?	
R	Hmm.. Gopay ke rekening belum pernah si. Seringnya dari rekening ke Gopay	TR
P	Oooh gitu ya mba. terus secara kualitas produk, gimana ya perilaku mba Merlin?	
R	Hmm. Positif si untuk produknya	KP
P	Biasanya digunakan untuk apa saja si kalau menggunakan aplikasi Gopay?	
R	Biasanya dibuat untuk transaksi digojek nya sendiri terus buat bayar di merchant. Biasanya kalau menggunakan gopay ada	SHP, KP

	cashbacknya, dan cashback yang diberikan itu langsung. Jadi itu si hal yang lebih disukai cashback dari Gopay	
P	Kalau produk dari aplikasi selain Gopay lebih lengkap mana mba?	
R	Kalau lengkapnya itu, lebih lengkap Gopay kayanya.	KP
P	Pernah menggunakan aplikasi lain enggak selain Goapy?	
R	Ooooh banyak sekali...	
P	Ooohh gitu ya mba	
R	Iyaa mas	
P	Menurut mba Merlin produk Gopay itu sangat akurat tidak mba kualitas informasi?	
R	Kalau informasi si sudah akurat si, informasi yang diberikan juga oke.	KI
P	Gopay suka memberikan pemberitahuan enggak tentang promo atau informasi baru tentang Gopay?	
R	Ada si, ada pemberitahuan	KI

P	Kalau sistem keamanan pada Gopay sendiri dapat diandalkan tidak?	
R	Bisa. Soalnya kita juga bisa set up in juga kan, gitu sih	KMN
P	Kalau menurut mba Merlin sistem kerahasiaan pada aplikasi Gopay ini, sangat terjamin tidak? Apa mungkin pernah di hack, gitu saldonya.	
R	Enggak si belum. Sementara masih normal	KMN
P	terus proses transaksi dari Gopay ke merchant atau dari Gopay ke aplikasi gojek itu terjamin tidak keamanannya?	
R	Hmm, terjamin	KMN
P	Oooooh gitu yaa.. Terimakasih mba Merlin	
R	Iya. Sama-sama	

TRANSKIP WAWANCARA 5

Nama Responden : Adit

Keterangan : Pegawai swasta

P : Pewawancara

R : Responden

Transkrip		Coding
P	Selamat siang ka Adit...	
R	Siang mas	
P	Mas, mas Adit kan pengguna sering menggunakan Gopay. Jadi boleh ya saya tanya-tanya.	
R	Iya bisa...	
P	Menurut kak Adit apakah Gopay itu bermanfaat bagi mba Merlin?	
R	Bermanfaat si mas dari segi kemudahan, segi efisiensi waktu juga, membantu sekali.	KMF, KMD
P	Menurut mas Adit informasi yang disajikan di aplikasi Gopay itu mudah dimengerti enggak si mas?	
R	Mudah mas. Soalnya menggunakan bahasa Indonesia, yang mudah dimengerti kemudian menunya itu enggak ribet banget si sebenarnya.	KMD, KP
P	Menurut mas Adit, melakukan aplikasi Gopay selama ini mengalami kemudahan enggak?	

R	Iya saya mengalami kemudahan. Dimana kemudahan itu saya dapat dari segi efisiensi waktu. Saya tidak perlu kemana-mana untuk mendapatkan sesuatu, kemudian saya juga tidak perlu menunggu taxi terlalu lama, karena sekarang menggunakan ojek online.	KP, KMF
P	berapa kali si mas Adit menggunakan Gopay?	
R	Per bulannya itu kalau seminggu 5x, jadi kalau dibuat sebulan ya jadi 20x – 25x	>2X
P	Menggunakan aplikasi Gopay itu, biasanya dipakai buat apa aja?	
R	Kalau saya lebih sering Gofood	GF
P	Ada lain selain Gofood?	
R	Gofood, Goride, Gocar, dan Gotix	GF, GR, GC, GTX
P	Pernah enggak sih, mas Adit menggunakan aplikasi lain selain Gopay?	
R	Pernah mas...	
P	Apa itu mas kalau saya boleh tau..	

R	OVO sama Dana	
P	Faktor apa saja si yang mempengaruhi minat mas Adit menggunakan Gopay?	
R	Hmmm.... Karena saya mengetahui Gopay terlebih dahulu jadi saya menggunakan Gopay, kedua saya juga sering menggunakan Gojek daripada aplikasi gojek lain	KI, KMD
P	Biasanya mas Adit kalau Top Up dimana mas?	
R	Lewat m-bangkin mas	MB
P	Keamanan pada aplikasi Gopay itu terjamin atau tidak mas?	
R	Untuk selama ini saya belum pernah kehilangan atau kebobolan saldo si mas. Jadi saya menganggap masih aman.	KMN
P	Kalau promo dari aplikasi lain, mas Adit pilih yang mana Gopay atau yang lain?	
R	Kalau promo saya dulu masih milih	KP

	Gojek sih, soalnya masih banyak promonya. Tapi kalau sekarang promonya masih sama aja si kaya aplikasi yang lainnya.	
P	Pernah tidak mas mengalami kesulitan dalam melakukan Top Up?	
R	Pernah mas pas tidak ada sinyal, jadi sulit dalam melakukan Top Up	FL
P	Oooh gitu ya mas.. Terus mas Adit pernah melakukan penarikan dana dari Gopay ke e-bankingnya mas Adit?	
R	Enggak pernah mas..	
P	Okey mas Adit terimakasih waktunya	

TRANSKIP WAWANCARA 6

Nama Responden : Chandra

Keterangan : Mahasiswa

P : Pewawancara

R : Responden

	Transkrip	Coding
P	Selamat siang mba Chandra..	
R	Iya siang	

P	<p>Mba Chandra aku minta waktunya sebentar dong untuk skripsi aku.</p> <p>Mba Chandra kan sebagai pengguna Gojek nih, yang pertama Gopay itu bermanfaat enggak si buat mba Chandra sendiri?</p>	
R	<p>Hmm... Bermanfaat si mas. Apalagi sekarang kan sudah modern banget jadi misal nya gak ada ATM nah Gopay ini bisa diakses melalui m-banking, jadi mempermudah banget si.</p>	KMF, MB
P	<p>Okeyy... Kalau informasi yang disediakan pada Gopay itu mudah dimengerti tidak si, dan sesuai degan kebutuhan mba Chandra tidak?</p>	
R	<p>Maksudnya mudah dimengerti ini apa ya?</p>	
P	<p>Yaa, seperti informasinya jelas atau tidak. Terus ada keuntungan tersendiri atau tidak, atau dalam menggunakan aplikasi Gopaynya begitu</p>	

R	Jelas si mas, soalnya step-step pada Gopay ini udah jelas dan sesuai dengan urutannya. Jadi dari muda sampe tua mengerti lah dalam menggunakan Gopay.	KI
P	menurut mba Chandra apakah Gopay itu mudah bagi mba Chandar itu sendiri?	
R	Mudah sangat mudah. Dari segi pemakaiannya, terus simpel juga tidak ribet	KMD
P	Dalam menggunkana Gopay, ada kendala deposit gitu dari bank ke aplikasi Gopay, atau dari alfamart ke aplikasi gopay?	
R	Belum ada si ya, soalnya untuk saat ini masih aman-aman aja belum ada troubel sendiri untuk Gopaynya.	KMN
P	Menurut mba Chandara bagaimana si perikaku mba Chandra dalam menggunakan Gopay?	
R	Hmm, ya gampang dan mudah karena aksesnya itu gampang lewat	KMD, SHP

	m-banking dan mempersingkat waktu juga kalau mau beli-beli barang diluar gitu.	
P	Kalau dibanding dengan aplikasi kompetitor, Gopay memberikan aplikasi yang lengkap tidak bagi Kompetitor dari aplikasi yang lain?	
R	Untuk sejauh ini si, masih sama. Saya kan menggunkan 2 aplikasi yang hampir sama dengan Gopay. Jadi masih sama belum ada kekurangan dari kedua aplikasi ini intinya sama	
P	Informasi produk aplikasi dari Gojek sendiri akurat tidak mba?	
R	Iya akurat sekali bagi saya sehari-hari.	KI
P	Ooohh... Gopay sendiri selalu memberikan pemberitahuan tidak mba saat ada promo atau informasi-infromasi baru?	
R	Iya Gopay memberitahu notifikasi,	KP

	<p>kaya ada promo dimana dan cashbacknya gimana. Jadi Gopay itu selalu memberikan promo-promo tentang Gopay tersebut.</p>	
P	<p>Sistem keamanan pada aplikasi Gopay dapat diandalkan enggak menurut mba Chandra?</p>	
R	<p>Oh iya si Gopay kalau mau bayar barcode atau scan dia masukin pin si jadi aman. Apalagi yang tau pin nya itu Cuma kita aja.</p>	KMN
P	<p>Sistem kerahasiaan pada akun Gopay mba Chandra terjamin tidak? Seperti ke hack atau lainnya</p>	
R	<p>Syukur sejauh ini belum mas. Jadi belum pernah ada troubel apa-apa dari Gopay</p>	KMN
P	<p>Proses transaksi pada Gopay keamanannya terjamin enggak menurut mba Chandra?</p>	
R	<p>Iya, sama kaya yang saya bilang tadi terjamin dan aman. Apalagi memgunakan pin, jadi aman lah v</p>	KMN

	mas sejauh ini	
P	Terimakasih mba Chandra infromasinya	
R	Iya mas sama-sama	



TRANSKIP WAWANCARA 7

Nama Responden : Yunus

Keterangan : Wiraswasta

P : Pewawancara

R : Responden

	Transkrip	Coding
P	Selamat malam pak Yunus	
R	Iya selamat malam	
P	Pak Yunus kan sebagai penggunaan Gopay ni otomatis kan, mau minta waktunya untuk skripsi saya sebentar bisa pak?	
R	Bisa.. bisa, gimana	
P	Yang pertama menurut pak Yunus apakah Gpay bermanfaat bagi pak Yunus?	
R	Bermanfaat pasti. Karena artinya saya tidak membutuhkan pembayara tunai kemudian terutama kalau pembayaran secara langsung dengan menggunakan nominal ada ada angka atau point yang kecil itu pasti otomatis kembalian atau pembayaran	KMF, KMD

	<p>kan jadi repot. Namun Gopay misalnya harga yang terbelakang 380, kan kalau pastikan Gopay kan angkanya sudah jelas.</p>	
P	<p>Informasi yang disediakan oleh aplikasi Gopay, apakah memberikan mudah dimengerti dan dipahami tidak pak?</p>	
R	<p>Kalau informasi kan jarang buka ya, tapi kalau diskon dan lain sebagainya yang berhubungan dengan informasi pasti ada, Cuma bermanfaat atau tidak kan saya tidak tau, karena saya cenderung menggunakan untuk transportasi.</p>	GR, GC KP, KI
P	<p>Ooohh gitu.. Menurut pak Yus sendiri, apakah mudah ,menggunakan aplikasi Gopay sendiri?</p>	
R	<p>Sangat mudah.. Misalkan ada pembayaran yang discreenshoot atau pembayaran melalui aplikasi sangatlah mudah</p>	KMD

	dan angka yang digunakan untuk pembayaran sangatlah jelas dan angkanya juga sudah clear.	
P	Selama ini pak Yunus kalau Top up atau deposit itu lewat mana ya pak?	
R	Biasanya lewat debit dari rekening saya sendiri.	TR
P	Ooohh gitu... Selama ini pernah mengalami kendala atau tidak, misalkan dari bank nya pak Yunus dari aplikasi Gopay sendiri, atau mengalami trouble itu pernah tidak?	
R	Alhamdulillah lancar tidak ada masalah	KMN
P	Ooohh berarti tidak ada masalah ya pak. terus menurut pak Yunus, perilaku pak Yunus dalam menggunakan Gopay itu gimana pak?	
R	Wajar-wajar saja dan sesuai kebutuhan saja. Kebetulan saya jarang makan atau apa jarang sekali,	FL, GR

	<p>pernah tapi hanya satu atau dua kali saja lah. Namun cenderung aplikasi Gopay ini digunakan untuk transportasi karena lebih mudah.</p>	
P	<p>Pak Yunus sebelumnya pernah menggunakan aplikasi sejenis Goapay tidak?</p>	
R	<p>Lupa sama sekali. Seingat saya pernah tapi lupa saya, karena sudah lama saya pakai ini menggunakan Gopay.</p>	>2X
P	<p>Oooh gitu.. Kalau menurut pak Yunus kalau pernah menggunakan aplikasi sejenis dibandingkan produk Gopay dengan produk yang sejenis itu lebih lengkap mana si pak sesuai kebutuhannya pak Yunus?</p>	
R	<p>Kalau pemakaian saya pada Gopay si menurut saya si sama saja si mas. Selain tui keluarga juga rata-rata menggunakan menggunakan Gopay si mas jadi ya sudah pake Gopay</p>	

	aja.tapi prinsipnya kalau kebutuhan saya sama saja si.	
P	Terus informasi produk Gopay sendiri sangat akurat tidak pak selama ini?	
R	Seperti yang tadi saya jelaskan tadi, data atau program-program jarang saya gunakan yang saya gunakan hanyalah transportasinya atau makan tapi itu pun jarang. Tapi yang penting untuk transportasi saya lebih memilih Gopay karena lebih mudah.	KI, GR, GF
P	Selama ini kan Gopay selalu memberikan informasi-informasi kan pak, lah informasinya itu biasanya melalui apa si pak, mungkin sms atau notifikasi di aplikasi Gopay.	
R	Notifikasi Gopay mas	KI
P	Sistem keamanan pada aplikasi Gopay sendiri bisa diandalkan tidak pak?	
R	Kalau diandalkan atau tidak	KMN

	diandalkan itu susah juga ya, karena untuk selama ini si tidak ada masalah si.	
P	Terus kerahasiaan pak Yunus di aplikasi Gopay itu masih terjamin tidak si pak?	
R	Kalau itu sendiri juga tidak tau. Artinya secara pribadi seperti yang saya jelaskan tadi, tidak ada masalah, soal data saya dipake untuk yang lain saya tidak tahu. Tapi prinsip saya, saya tidak mengalami sama sekali.	KMN
P	Terus proses pada transaksi pada aplikasi pada Gopay sendiri, masih terjamin tidak pak kemanannya?	
R	Lancar. Kalau keamanan artinya secara pemakaian saldo sesuai dan tidak ada masalah.	KMN
P	Pak Yunus menggunakan aplikasi Gopay ini sebulan berapa kali?	
R	Ya rata-rata 4-5 kali, karena kadang-kadang jenuh naik mobil	>2X

	sendiri. Pake Gocar dan membayar lewat Gopay gitu	
P	Oooh gitu ya pak. terimakasih ya pak waktunya	
R	Iya makasih	



TRANSKIP WAWANCARA 8

Nama Responden : Aji

Keterangan : Pegawai Swasta

P : Pewawancara

R : Responden

	Transkrip	Coding
P	Selamat malam mas Aji	
R	Malam mas	
P	Mas Aji ini kan sebagai pengguna Gopay di Semarang, ni mas. Minta tolong dibantu skripsi ku ni mas.	
R	Oya Boleh. Apa mas Bagus?	
P	Pertanyaan yang pertama, Gopay bermanfaat tidak mas buat mas Aji?	
R	Untuk berbagai kondisi bermanfaat, namun saya tidak begitu menggunakan Gopay si mas. Cuma kalau misal saya tidak mempunyai tunai saya menggunakan Gopay.	KMF
P	Informasi yang disajikan pada Gopay itu mudah di mengerti enggak si?	
R	Kalau namanya aplikasi kan sejauh ini kan harus memudahkan, saya	KMD

	<p>merasakan kemudahan si. Hanya saja tidak hanya Gopay aja yang memudahkan namun yang lainnya juga. Hal ini kan Gopay termasuk e-commerce, ecommerce kan seharusnya mempermudah.</p>	
P	Menurut mas Aji sendiri kemudahan aplikasi Gopay sendiri gimana mas?	
R	<p>Penggunanya simpel. Penggunaannya tinggal scan barcode yaudah sesuai dengan nominal yang dibeli berapa, lagian transaksinya juga jelas serta ada history pembayarannya juga. Hal ini kan berarti memberikan kita kemudahan sekaligus keamanan transaksi.</p>	KMD, KP, KMN
P	<p>Hmm.. Pernah enggak si mas mengalami kendala misalnya transfer dari bank ke akun Gopay, itu pernah mengalami kendala tidak mas?</p>	
R	<p>Hmmm, setiap teknologi mesti ada kendalanya jadi saya pun tidak menggunakan berbagai macam pembayaran. Kendalanya bisanya</p>	LL

	<p>terjadi pada server kadang servernya lagi offline ya itu tidak bisa. Dari pihak pelayanan itu memberikan security, misalkan ada transaksi yang gagal maka kita tidak bisa menggunakan atau melakukan transaksi. Sebenarnya tidak merugikan kita hanya saja pas kita offline kita tidak bisa menggunakan saja.</p>	
P	<p>Menurut mas Aji sendiri, bagaimana si perilaku mas Aji sendiri dalam menggunakan Gopay?</p>	
R	<p>Perilaku yang seperti apa ya mas??</p>	
P	<p>Perilaku yang seperti menggunakan Gopay itu untuk apa, misal goride, gofood, atau Scan Barcode</p>	
R	<p>Gopay itu kebanyakan saya gunakan yang sifatnya urgent dan di aplikasi itu sendiri. Jadi jarang untuk scan barcode itu jarang, jadi kebanyakan untuk gofood atau goride dan go car gitu.</p>	GF, GR, GC
P	<p>Kalau dibandingkan aplikasi lain, lebih prefer kemana mas? Masnya lebih lengkap kemana Gopay atau aplikasi</p>	

	lainnya?	
R	Tergantung cash back dan bentuk promonya mas. Promo yang mana yang menyediakan paling tinggi nilai provitnya buat kita pasti dipakai, dan yang menggunakan buakan aku saja melainkan semua orang juga menggunakannya.	KP
P	Mengenai kualitas produk akurat tidak untuk Gopay nya sendiri?	
R	Kualitas produk??	
P	Kualitas pelayanan produk itu sangat akurat tidak?	
R	Akuratnya itu?? Akurat seperti apa? Soalnya dalam pembayaran kan selalu akurat dan sesuai dengan nominal yang dimasukan. Paling kan untuk skema pembayaran, jadi yan dibilng akurat.	KI
P	Selama mas Aji menggunakan Gopay itu, dikasih pemberitahuan tidak mas, atau promo lewat sms atau aplikasinya?	
R	Ada mas. Pasti setiap layanan infromasi selalu ada notifikasinya untuk	KI

	<p>menginformasikannya kepada customers. Saya rasa Gojek dan Gopay sudah bagus dalam medianya menginformasikan ke customers.</p>	
P	<p>Sistem keamanan pada aplikasi Gopay itu bisa diandalkan tidak buat mas Aji?</p>	
R	<p>Bisa diandalkan iya. Hal ini dikarenakan dalam satu aplikasi bisa terpantau pada aplikasi tersebut. History nya, transaksinya.</p>	KMN
P	<p>Sistem kerahasiaanya pada aplikasi Gopay mas Aji sendiri aman tidak?</p>	
R	<p>Sejauh ini ya belum ada kendala si mas. Saya belum pernah mengalami hal yang buruk.</p>	KMN
P	<p>Proses transaksi pada aplikasi Gopay termain enggak keamanannya?</p>	
R	<p>Ya balik lagi di pertanyaan sebelumnya. Saya belum mendapat kendala si pada saat ini. Sejauh ini aman dan bisa terpantau dengan di history transaksinya.</p>	KMN
P	<p>Oooh gitu. Terimakasih waktunya mas</p>	

R	Iyaa...	
---	---------	--



TRANSKIP WAWANCARA 9

Nama Responden : Roland

Keterangan : Mahasiswa

P : Pewawancara

R : Responden

Transkrip		Coding
P	Selamat sore mas Roland....	
R	Iya sore	
P	Mas Roland ini kan pengguna Gopay	

	si selama ini. Saya mau tanya untuk skripsi saya bisa ya mas	
R	Ooohh iya bisa mas..	
P	Menurut mas Roland, Gopay itu bermanfaat tidak mas buat mas Roland? Jelaskan kenapa?	
R	Menurut saya ini bermanfaat sekali, karena ini merupakan alat pemabayaran elektronik. Terus dapat digunakan lebih praktis dibandingkan dengan uang cash.	KMF, KMD
P	Informasi yang disajikan pada aplikasi Gopay itu mudah dimengerti tidak mas, jelas tidak informasinya, dan lengkap tidak informasinya?	
R	Menurut saya sudah cukup lengkap lah. Karena mudah dimengerti dalam penggunaannya.	KI
P	Menurut mas Roland pemakaian aplikasi Gopay ini mudah tidak mas?	
R	Awalnya si agak susah. Namun lama-lama sudah mulai mudah dipahami.	KMD

P	Mas Roland pernah tidak melakukan penarikan dari akun Gopay ke bank? Terus apabila pernah melakukannya, apakah ada kendala tidak mas?	
R	Selama ini belum pernah, melakukan penarikan dari Gopay ke bank.	
P	Menurut mas Roland kualitas produk aplikasi Gopay ini gimana? Dibandingkan aplikasi lain, lebih lengkap mana mas	
R	Menurut saya si, lebih bagus mana ya. Soalnya sekarang sudah ada Dana, jadi saya lebih ke Dana. Soalnya lebih praktis dan cashbacknya lebih banyak.	
P	Menurut mas Roland bagaimana si perilaku mas Roland dalam menggunakan Gopay?	
R	Hmmm... Menurut saya si sudah cukup bagus	
P	Informasi yang ada pada Gopay menurut mas Roland apakah sudah cukup akurat mas?	

R	Hmmm... Menurut saya, kadang masih ada yang kurang ya.	
P	Terus selama ini kan menggunakan Gopay nih. Nah Gopay sendiri memberikan pemberitahuan tidak misal jika ada promo baru gitu?	
R	Menurut saya si sudah ada pemberitahuan promo-promo.	KI, KP
P	Biasanya pemberitahuan Gopay itu lewat apa mas, sms, wa, atau line?	
R	Ya.. Lebih banyaknya si di instagram si mas	KI
P	Sistem keamanan pada Gopay itu dapat diandalkan tidak mas?	
R	Kemanan kadang menurut saya ada untungnya ada enggakya.	KMN
P	Terus sistem kerahasiaan pada aplikasi Gopay nya sangat terjamin tidak menurut mas Roland?	
R	Akuny sangat terjamin sekali.	KMN
P	Terus sistem transaksi pada aplikasi Gopay itu pernah mengalami kendala	

	tidak mas? Atau akun mas Roalnd di hack?	
R	Hmm.. Selama ini belum pernah si	KMN
P	Mas Roland itu berapa kali menggunakan Gopay dalam satu bulan?	
R	Ya, Cuma 2 kali dalam sebulan	2x
P	Biasanya kalau Top Up menggunakan apa mas?	
R	Hmm, kalau Top Up saya lupa mas	IN
P	Terus biasanya yang dipakai apa aja nih mas dalam aplikasi Gopay nya?	
R	Ya pernah menggunakan untuk gojek. Kadang kalau misalnya ada promo-promo gitu ya buat beli makan gitu si mas.	GR, GF
P	Ooohh gitu ya mas. Makasih ya mas Roland	
R	Iya mas, sama-sama	



TRANSKIP WAWANCARA 10

Nama Responden : Shinta

Keterangan :Pegawai Swasta

P : Pewawancara

R : Responden

	Transkrip	Coding
P	Selamat malam mba Shinta	
R	Iyaa... Selamat malam	
P	Mba Shinta kan sebagai pengguna Gopay nih di Semarang. Mau minta tolong nih buat skripsi aku. Boleh minta waktunya??	
R	Ooohh yaya, boleh. Gimana, gimana...	
P	Hmmm.. Menurut mba Shinta sendiri apakah Gopay sangat bermanfaat buat mba Shinta sendiri?	
R	Bermanfaat banget. Apalagi kalau misalnya buat kebutuhan yang mendesak atau untuk pesan makanan, bayar pulsa dan lain-lain itu dibutuhkan. Karena lebih seringnya digunakan untuk itu.	KMF, GR, GF, GPS
P	Informasi yang disediakan pada	

	<p>aplikasi Gopay itu mudah dimengerti tidak buat mba Shinta?</p>	
R	<p>Mudah dimengerti sejauh ini. Soalnya untu Top Up aja kan sudah bisa menggunakan e-banking, kemudain mau transfer buat temen kita untuk Gopay juga bisa digunakan. Apalagi mudah juga untuk transfer lebih mudah dengan menggunakan nomer telp saja.</p>	KMD, MB
P	<p>Menurut mba Shinta mudah tidak si dalam menggunakan aplikasi Gopay?</p>	
R	<p>Mudah. Cepat tinggal scan barcode aja cuman pake nomer telp yang ada aja yang udah disimpan dari kontak handpone temen kita juga, sehingga cepet buat Top Up juga dan isi Gopay pun juga bisa cepet juga dengan menggunakan m-banking.</p>	KMD
P	<p>Selama ini mba Shinta mudah tidak si melakukan Top Up menggunakan Gopay gitu?</p>	
R	<p>Mudah. Biasanya lebih seringnya</p>	MB

	<p>lewat situ. Kadang dari driver juga menawarkan Top Up tapi lebih nyaman ke m-bankingnya.</p>	
P	<p>Ooohh gitu ya...</p> <p>Menurut mba Shinta perilaku mba Shinta dalam menggunakan Gopay itu gimana?</p>	
R	<p>Perilaku dalam menggunakan Gopay. Pertama yang lebih sering saya gunakan yaitu gofood, kemudian untuk pulsa kadang menggunakan gopay juga.</p>	GF, LL
P	<p>Kalau dibandingkan dengan produk lain, sejenis kompetitor. Lebih lengkap mana nih, konten-kontennya?</p>	
R	<p>Sejauh ini, saya belum pernah menggunakan produk lain selain kompetitor dari Gopay. Ya jadi saya sendiri juga tidak tau, kalau aplikasi sejenis Ovo, dan sejenisnya saya kurang paham. Tapi kalau Gopay sendiri saya sudah paham dan sudah</p>	KP

	digunakan untuk kebutuhan sehari-hari.	
P	Informasi pada produk Gopay sendiri itu akurat tidak?	
R	Akurat. Misalnya informasi promo baru dari Gopay, info-info yang ada di aplikasi misal pemberitahuan transfer atau Top Up, dan informasinya juga sudah lengkap juga.	KI, KP
P	Gopay sendiri pernah tidak memberitahukan informasi baru gitu?	
R	Sering si biasanya langsung lewat fitur aplikasi Gopay gitu, kan biasanya aplikasinya juga lengkap apalagi buat promo-promo, kemudian payday, dan itu bermanfaat banget biasanya kalau misal kita pengen makan atau sedang keluar bisa menggunakan itu.	KI, KP, KMF
P	Sistem keamanan pada aplikasi Gopay itu ada kendala atau tidak?	

R	<p>Kalau misal dapat kendala, sejauh ini si belum ada kendala. Cuman pernah si temen saya melakukan Top Up Gopay itu pun tidak masuk uangnya, dan mereka pun langsung melaporkan ke pusat itu pun, langsung dikembalikan. Cuman kalau dari saya sendiri si untuk kemanan sejauh ini belum pernah mengalami kendala apapun.</p>	KMN
P	<p>Sistem kerahasiaan mba Shinta sangat terjamin tidak pada aplikasi Gopay?</p>	
R	<p>Sampai saat ini terjamin, terkadang ada verifikasinya kalau untuk Gopaynya sendiri. Apalagi untuk akun Gojeknya juga sama, itu juga ada verifikasi. Terus setiap login juga ada verifikasi ke nomer nya juga.</p>	KMN
P	<p>Sejauh ini, mba Shinta menggunakan Gopay itu berapa kali?</p>	
R	<p>Sering sekali, apalgi untuk gofood sama pulsa. Sebulan itu bisa 7kali.</p>	>2X, GF

P	<p>Kalau boleh tau nih, nominal sebulan dalam menggunakan Gopay itu abis berapa? 0 sampai 500 ribu atau 500 ribu sampai 1 juta?</p>	
R	<p>Tergantung godaan dari temen dikantor yang kadang-kadang kalau nagajakin gofood itu lebih sering. Ya mungkin sebulan bisa sampai 200ribuan lah sebulan</p>	GF
P	<p>Pertanyaan terakhir ni mba Shinta.. Proses transaksi pada aplikasi Gopay itu terjamin tidak mba keamanannya?</p>	
R	<p>Terjamin si mas untuk saat ini dan selama ini. Ya tadi saya bilang diawal tadi bisa scan barcode dan bisa kirim dikontaknya itu bisa kirim Gopay bisa menggunakan nomer handphone. Misalnya nomer handphone temen kita yang sudah kita save, kemudain transaksinya mudah dan gampang juga.</p>	KMN
P	<p>Okey baik, terimakasih mba Shinta waktunya</p>	

R	Iya, sama-sama	
---	----------------	--



LAMPIRAN FOTO







7.27% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

Report #11360154

BAB I PENDAHULUAN 2 Latar Belakang Masalah Berkembangnya jaman di era teknologi dan komunikasi, membuat kebutuhan manusia semakin cepat dan mudah, yang mendukung dua aspek yang terkait ekonomi dan sosial. Adanya trend yang baru menambah kemudahan semua kegiatan manusia serta membuatnya semakin dan lebih efisien dan aman tentunya. The National Digital Research Centre mengemukakan bahwa inovasi ini gabungan antara keuangan dengan teknologi. Menurut Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 teknologi dan sistem informasi yang sedang berkembang memunculkan ide serta gagasan baru untuk memenuhi semua kebutuhan yang terkait dengan masyarakat. Fintech sebuah metode keuangan yang paling populer di media. Pembayaran online merupakan fitur yang baru di dunia fintech yang sedang masuk masa berkembang yang ada di Indonesia, perkembangan informasi merupakan perkembangan yang ditunggu di Indonesia karena dapat meningkatkan akses masyarakat khususnya dalam bidang keuangannya (Sukma, 2016). Indonesia yang notabene merupakan negara berkembang perlu ada dukungan melalui kemajuan sistem informasi yang berkembang guna membangun masyarakat menjadi pribadi yang tidak ketinggalan jaman atau kudet. Selain dari segi informasi, segi transportasi juga harus ditekankan, perlu adanya transportasi