

## Pengalaman Pengguna Aplikasi GoPay

### 1. Observasi Ulasan Pengguna di Google Play Store

Berikut adalah rangkuman observasi dari berbagai ulasan pengguna aplikasi GoPay yang ditemukan di Google Play Store, yang menunjukkan sentimen beragam dari para penggunanya:

- Kemudahan dan Integrasi:
  1. Banyak pengguna memuji GoPay karena kemudahannya dan integrasi yang erat dengan ekosistem Gojek. Proses pembayaran untuk layanan seperti GoRide, GoFood, dan GoSend dinilai sangat cepat dan praktis.
  2. Fitur seperti GoPay Coins dianggap menarik karena memberikan keuntungan tambahan saat bertransaksi.
- Masalah Teknis dan Transaksi:
  1. Beberapa pengguna mengeluhkan transaksi yang tiba-tiba gagal atau tertunda (*pending*) padahal saldo sudah terpotong. Proses pengembalian dana (*refund*) dalam kasus ini terkadang memakan waktu lama.
  2. Aplikasi dilaporkan sesekali mengalami *error* atau *freeze* saat akan melakukan pembayaran, terutama pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan frustrasi.
  3. Ada keluhan mengenai proses *top-up* dari beberapa kanal perbankan yang terkadang mengalami gangguan.
- Layanan Pelanggan dan Promosi:
  1. Respons layanan pelanggan sering dinilai lambat. Pengguna merasa kesulitan mendapatkan solusi cepat ketika menghadapi masalah mendesak.
  2. Informasi mengenai syarat dan ketentuan promo sering dianggap kurang jelas. Banyak pengguna yang merasa terkecoh karena promo tidak bisa digunakan atau manfaatnya tidak sesuai ekspektasi.

---

### 2. Hasil Wawancara Pengguna

#### Hasil Wawancara 1: Rivalga Arya (27 Juni 2025, 13:31 WIB)

**Pewawancara:** "Halo Kak Rivalga, boleh tahu seberapa sering Kakak menggunakan GoPay dalam sebulan terakhir?"

**Rivalga:** "Saya biasanya pakai GoPay beberapa kali dalam seminggu, apalagi untuk kebutuhan harian seperti beli makanan atau transportasi."

**Pewawancara:** "Bagaimana tingkat kepuasan Kakak terhadap aplikasi GoPay sejauh ini?"

**Rivalga:** "Saya cukup puas, aplikasinya responsif dan jarang error."

**Pewawancara:** "Kalau soal kemudahan, bagaimana menurut Kakak?"

**Rivalga:** "Menurut saya sangat mudah, apalagi antarmuka aplikasinya simpel dan intuitif."

**Pewawancara:** "Fitur apa yang paling sering Kakak gunakan?"

**Rivalga:** "Paling sering saya pakai fitur pembayaran QRIS di toko. Cepat dan nggak ribet."

**Pewawancara:** "Pernah mengalami kendala saat transaksi?"

**Rivalga:** "Sejauh ini belum pernah, semuanya berjalan lancar."

**Pewawancara:** "Gangguan teknis seperti error aplikasi atau maintenance yang lama, pernah dialami?"

**Rivalga:** "Tidak pernah juga. Sejauh ini aman-aman saja."

**Pewawancara:** "Menurut Kakak, iklan di aplikasi GoPay mengganggu tidak?"

**Rivalga:** "Biasa saja sih, saya nggak merasa terganggu."

**Pewawancara:** "Seberapa penting promo dan diskon bagi Kakak dalam memakai GoPay?"

**Rivalga:** "Cukup penting. Promo itu bikin lebih hemat."

**Pewawancara:** "Pernah menghubungi customer service GoPay?"

**Rivalga:** "Belum pernah sama sekali."

**Pewawancara:** "Apa ketiadaan biaya admin transfer jadi alasan utama Kakak memilih GoPay?"

**Rivalga:** "Ya, itu salah satu alasan saya tetap pakai GoPay."

---

## **Hasil Wawancara 2: Inggit (27 Juni 2025, 13:55 WIB)**

**Pewawancara:** "Halo Kak Inggit! Berapa kali biasanya Kakak menggunakan GoPay dalam sebulan terakhir?"

**Inggit:** "Kalau saya sih biasanya beberapa kali sebulan aja, lebih sering kalau ada keperluan penting."

**Pewawancara:** "Bagaimana tingkat kepuasannya terhadap layanan GoPay?"

**Inggit:** "Saya puas, fiturnya lengkap dan transaksinya cepat."

**Pewawancara:** "Menurut Kakak, penggunaan aplikasinya mudah?"

**Inggit:** "Ya, sangat mudah digunakan."

**Pewawancara:** "Fitur apa yang paling sering digunakan?"

**Inggit:** "Saya paling sering pakai pembayaran QRIS di toko."

**Pewawancara:** "Pernah nggak mengalami kegagalan saat transaksi?"

**Inggit:** "Pernah sih, beberapa kali. Saldo sempat kepotong tapi transaksinya nggak jalan. Untung cepat diproses refund-nya."

**Pewawancara:** "Kalau gangguan teknis?"

**Inggit:** "Sering juga, terutama waktu jam sibuk. Kadang nggak bisa login."

**Pewawancara:** "Bagaimana menurut Kakak soal iklan di GoPay?"

**Inggit:** "Cukup mengganggu sih, apalagi kalau muncul pas mau buru-buru transaksi."

**Pewawancara:** "Promo dan diskon penting buat Kakak?"

**Inggit:** "Sangat penting! Kalau nggak ada promo, saya kadang milih bayar tunai atau pakai e-wallet lain."

**Pewawancara:** "Pernah menghubungi CS?"

**Inggit:** "Belum pernah sih, walaupun pernah ada masalah."

**Pewawancara:** "Apakah gratis biaya transfer jadi alasan utama menggunakan GoPay?"

**Inggit:** "Iya, itu alasan utama juga sih. Bikin lebih irit."

---

### **Hasil Wawancara 3: Abdi (27 Juni 2025, 13:57 WIB)**

**Pewawancara:** "Selamat siang Kak Abdi, seberapa sering menggunakan GoPay belakangan ini?"

**Abdi:** "Cukup sering, beberapa kali seminggu saya pakai GoPay."

**Pewawancara:** "Sejauh ini, puas nggak dengan aplikasi GoPay?"

**Abdi:** "Saya sangat puas. Layanannya cepat, dan hampir nggak pernah bermasalah."

**Pewawancara:** "Bagaimana pengalaman penggunaan aplikasi secara umum?"

**Abdi:** "Mudah banget, user-friendly menurut saya."

**Pewawancara:** "Fitur favorit yang paling sering digunakan apa, Kak?"

**Abdi:** "Saya sering pakai untuk transfer, bayar QRIS, dan juga untuk pesanan di Gojek."

**Pewawancara:** "Pernah ada masalah saat transaksi?"

**Abdi:** "Belum pernah, semua lancar."

**Pewawancara:** "Gangguan teknis seperti aplikasi error atau maintenance gimana?"

**Abdi:** "Nggak pernah saya alami sih."

**Pewawancara:** "Pendapat Kakak soal iklan di aplikasi GoPay?"

**Abdi:** "Saya biasa aja, iklannya nggak terlalu mengganggu."

**Pewawancara:** "Promo penting nggak buat Kakak?"

**Abdi:** "Sangat penting. Promo bikin saya lebih sering pakai GoPay."

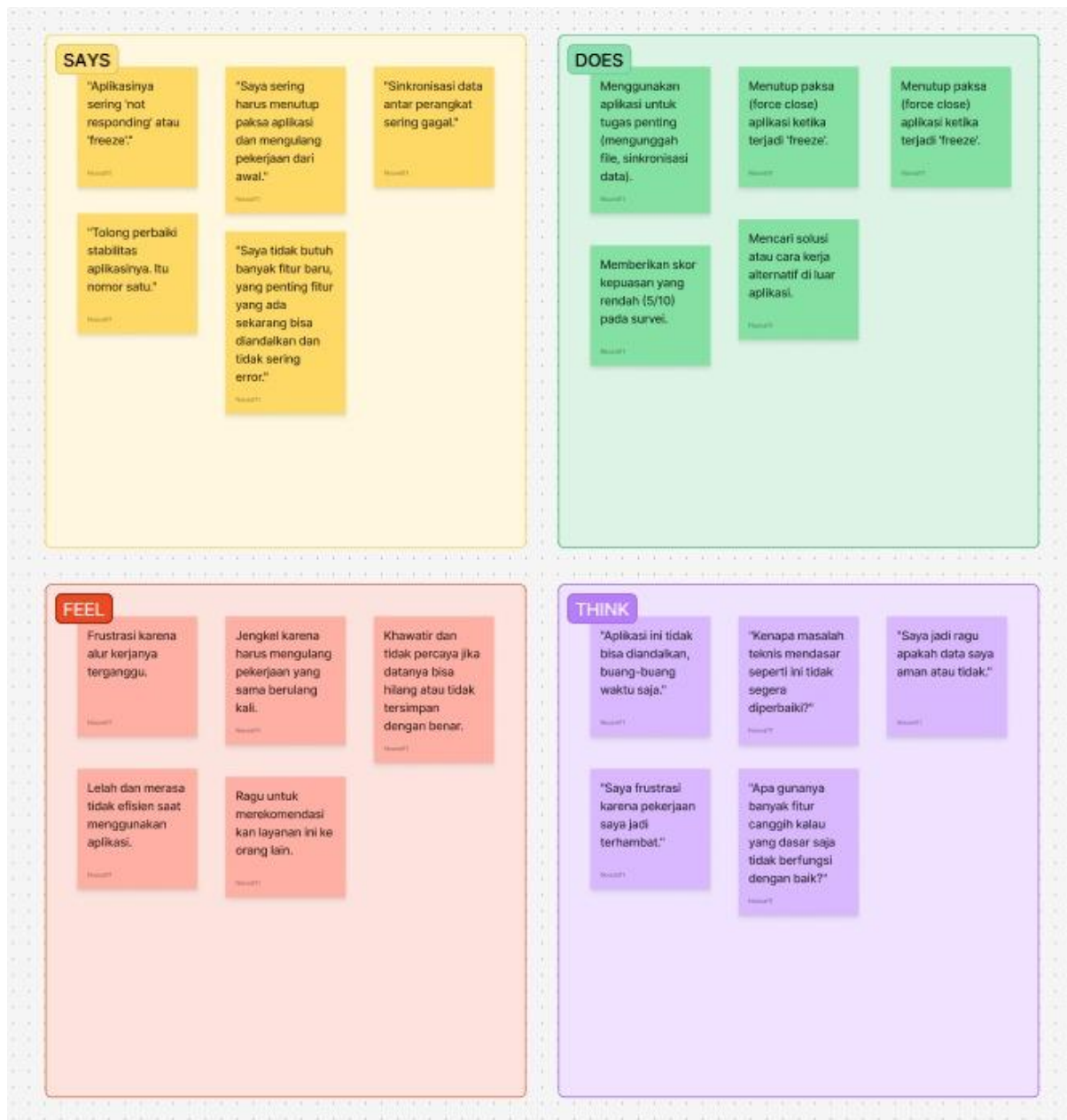
**Pewawancara:** "Pernah berhubungan dengan customer service?"

**Abdi:** "Belum pernah."

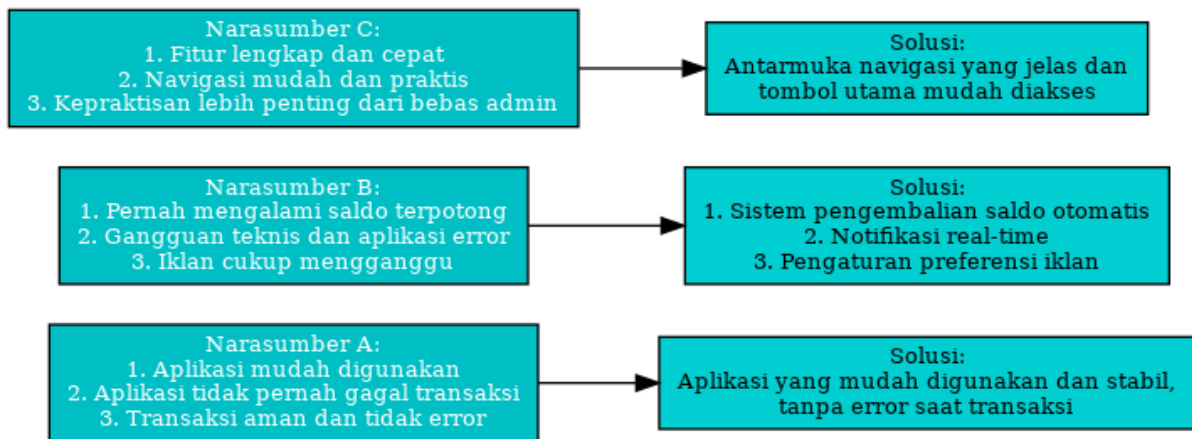
**Pewawancara:** "Biaya admin jadi alasan pakai GoPay?"

**Abdi:** "Menurut saya biasa aja. Saya lebih utamakan kemudahannya sih."

### 3. Empathy Map



## Pemetaan Stakeholder dan Kebutuhan Pengguna



## How Might We (HMW)

1. Bagaimana kita bisa meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan transaksi di GoPay?
2. Bagaimana kita bisa mengurangi potensi kegagalan transaksi atau saldo terpotong tanpa kejelasan?
3. Bagaimana kita bisa menyesuaikan tampilan iklan agar tidak mengganggu pengalaman pengguna?
4. Bagaimana kita bisa memaksimalkan efektivitas promo agar pengguna merasa lebih diuntungkan?
5. Bagaimana kita bisa memberikan pengalaman customer service yang lebih responsif dan informatif?
6. Bagaimana kita bisa mengedukasi pengguna tentang fitur keamanan dan manfaat bebas biaya admin?

---

## Solusi

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa solusi potensial untuk meningkatkan pengalaman pengguna GoPay adalah:

1. **Penerapan Two-Factor Authentication (2FA)** untuk meningkatkan keamanan transaksi pengguna dan mencegah potensi penyalahgunaan saldo.
2. **Peningkatan sistem deteksi dan notifikasi otomatis** apabila terjadi kegagalan transaksi, disertai transparansi pengembalian saldo.
3. **Pengaturan iklan berbasis preferensi pengguna**, agar iklan tidak muncul saat transaksi sedang berlangsung.
4. **Fitur pengingat promo personalisasi**, agar pengguna bisa melihat promo yang relevan tanpa harus mencarinya manual.

5. **Peningkatan layanan pelanggan** dengan mempercepat respons serta menyediakan live chat dengan agen nyata, bukan hanya chatbot.
6. **Kampanye edukasi melalui media sosial dan aplikasi** tentang manfaat fitur GoPay, termasuk promo dan bebas biaya admin.