

ABSTRAK

Melissa Florensia

Skripsi

Studi Perbandingan Persepsi Kualitas Layanan Online Pengguna OVO dan GO-PAY di Surabaya Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan *financial technology (Fintech)*. Informan dalam penelitian ini adalah informan pelaku, yaitu masyarakat Kota Surabaya Timur yang menggunakan ataupun tidak menggunakan *fintech*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *indepthinterview* kepada 10 informan dilatar belakang usia dan profesi yang berbeda. Teknik analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang berguna untuk memberikan fakta dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan *financial technology (fintech)* meliputi sikap, minat, pemahaman, dan harapan. Dimana sikap masyarakat terhadap penggunaan *fintech*, memberikan dukungan kepada kemajuan inovasi teknologi keuangan di Indonesia yang sangat membantu masyarakat, sedangkan minat masyarakat untuk menggunakan *fintech* sudah terbukti dari hasil wawancara dari 10 responden sudah berminat menggunakannya. Masyarakat sudah begitu memahami manfaat dan penggunaan *fintech* karena penggunaan *fintech* lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan *fintech*. Dan harapan masyarakat kepada penyelenggara *fintech* agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan kemudahan atau kepraktisan dalam menggunakan layanan, sehingga masyarakat yang kurang memahami teknologi dapat menggunakannya dengan mudah.

Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat, Teknologi Finansial, dan
Penggunaan *Fintech*

ABSTRACT

Melissa Florensia

Thesis

Comparative Study of OVO and GO-PAY Users' Online Service Quality Perception in East Surabaya.

This study aims to determine public perceptions of the use of financial technology (Fintech). The informants in this study were informants, namely the people of East Surabaya City who used or did not use fintech. The data collection technique used the indepth interview method to 10 informants from different ages and professions. The analysis technique used is a qualitative descriptive method that is useful for providing facts and data. The results showed that people's perceptions of the use of financial technology (fintech) included attitudes, interests, understanding, and expectations. Where people's attitude towards the use of fintech, provide support to the advancement of financial technology innovation in Indonesia which is very helpful to the community, while the public's interest to use fintech has been proven from interviews with 10 respondents who are interested in using it. The public is so familiar with the benefits and use of fintech because the use of fintech is more efficient and effective compared to other financial services so that people are motivated to use fintech. And the hope of the community to the fintech organizers is to provide socialization to the community and the ease or practicality of using services, so that people who lack understanding of technology can use it easily.

Keywords: Perception, Society, Financial Technology, and Use of Fintech