

## ABSTRAKSI

Teknologi yang terus berkembang telah menciptakan berbagai inovasi baru, terlebih lagi dalam sektor finansial yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. *Fintech* yang merupakan singkatan dari *financial technology* telah membuat sistem pembayaran menjadi terdigitalisasi. Dengan adanya *fintech*, kini sistem pembayaran non-tunai mulai banyak bermunculan. Tingginya volume serta nilai transaksi elektronik di Indonesia membuat banyak perusahaan yang menggunakan teknologi *fintech* karena dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan sehingga dapat menarik minat konsumen. Seperti contohnya PT Pertamina dengan layanan *e-payment* MyPertamina.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas dari aplikasi MyPertamina berdasarkan dimensi webqual. Hal ini dikarenakan berdasarkan ulasan para penggunanya, aplikasi MyPertamina banyak mendapatkan keluhan dari konsumen serta mendapatkan *rating* yang buruk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aplikasi MyPertamina masih belum memenuhi harapan dan kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan tingkat kepentingan setiap indikator dari webqual lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna dari aplikasi MyPertamina. Terdapat beberapa indikator yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, navigasi yang lebih jelas, kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi, perlindungan terhadap data pribadi, serta pelayanan yang sesuai dengan janji.

**Kata Kunci : Kualitas Aplikasi, Webqual, *Importance Performance Analysis***