

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

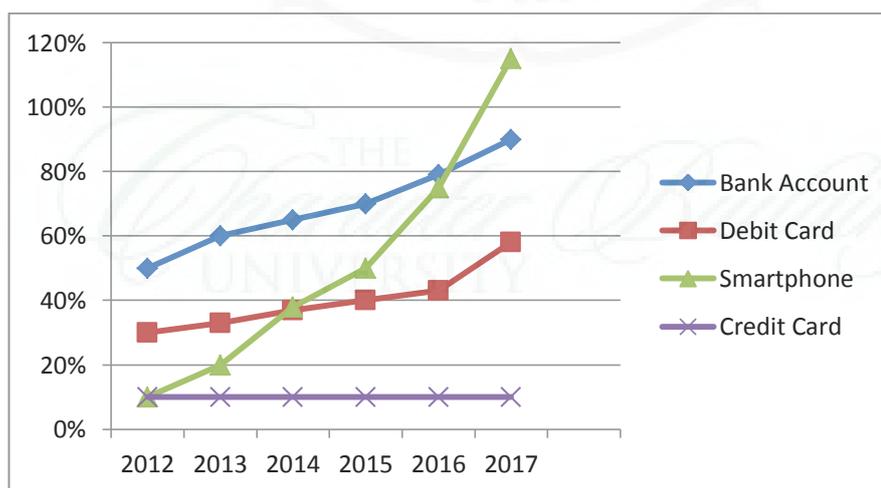
Pesatnya perkembangan teknologi informasi memungkinkan segala jenis informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah melalui media teknologi. Teknologi informasi yang berkembang dengan sangat pesat ini semakin berperan dalam pengambilan keputusan individu, perusahaan maupun instansi pemerintah (Widodo dan Suharjito, 2017). Akibat hadirnya teknologi informasi yang semakin maju, hampir semua aspek kehidupan masyarakat sedikit banyak mengalami perubahan. Akibat dampak perkembangan teknologi informasi, perilaku masyarakat dalam melakukan berbagai tugas mulai bergeser dari pendekatan tradisional ke cara modern. Banyak aspek kehidupan mengalami perubahan besar sebagai akibat dari perkembangan ini.

Seiring kemajuan teknologi informasi, Perusahaan telah mengubah strategi bisnis mereka dan memasukkan internet sebagai salah satu faktor utama dalam penciptaan barang dan jasa baru. Menurut jajak pendapat yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII), 64,8% masyarakat Indonesia menggunakan internet pada tahun 2018. Asosiasi optimistis penetrasi pengguna internet akan terus meningkat di masa mendatang seiring dengan perluasan infrastruktur jaringan di berbagai wilayah di Indonesia. Henri Kasyfi, Sekretaris Jenderal APJII, melaporkan bahwa jajak pendapat yang dilakukan oleh organisasinya mengungkapkan bahwa persentase pengguna internet di Indonesia

meningkat 10,12% pada tahun 2018 dibandingkan tahun sebelumnya. Sebanyak 27 juta lebih pengguna ditambahkan sebagai hasilnya. Dengan demikian, terdapat 171,17 juta pengguna internet dari 262 juta penduduk Indonesia.

Kemajuan teknologi yang pesat mendorong munculnya berbagai inovasi di berbagai ranah industri, salah satunya di bidang keuangan. Ketersediaan *financial technology* secara signifikan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam akan layanan produk keuangan, seperti mempermudah transaksi dan mendapatkan akses ke berbagai produk keuangan. *Fintech* atau *financial technology* menciptakan prosedur transaksi keuangan yang dianggap lebih praktis dan aman. Langkah-langkah yang dilakukan dalam transaksi keuangan ini antara lain melakukan pembayaran, meminjam uang, mentransfer uang, membeli, menjual saham, dan lain-lain.

Gambar 1.1. Penetrasi Produk Keuangan Tahun 2012–2017



Source : MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research (2018)

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa penggunaan produk keuangan melalui media *smartphone* mengalami peningkatan yang signifikan. Jika

dibandingkan dengan produk keuangan lainnya, penggunaan produk keuangan melalui media tumbuh lebih dari 100% pada tahun 2012 hingga 2017, dan saat ini menduduki posisi teratas sebagai produk keuangan dengan persentase pengguna terbesar. Hal tersebut menunjukkan bahwa penetrasi produk keuangan melalui media smartphone dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Indonesia. Adapun data pendukung atas terjadinya hal tersebut yang diterbitkan oleh *Fintech Indonesia* (2018) yang menunjukkan akses internet masyarakat di Indonesia 70% dilakukan melalui telepon seluler.

Pembayaran *Mobile* merupakan salah satu inovasi teknologi dalam bidang finansial yang menggunakan telepon seluler sebagai pembayaran utamanya. Berbeda dengan mobile banking, pengguna pembayaran *mobile* tidak memerlukan rekening bank untuk melakukan transaksi keuangan. Hal ini berkaitan dengan program Bank Indonesia untuk mempermudah inklusi keuangan. Pembayaran *mobile* hadir sebagai alternative kepada masyarakat yang tidak memiliki rekening bank untuk mengakses layanan system pembayaran dan keuangan (Untoro et al., 2013).

Sistem pembayaran berbasis tunai telah diganti dengan opsi pembayaran tanpa uang tunai. Hal ini sejalan dengan misi Bank Indonesia yaitu mewujudkan untuk Gerakan Nasional Non Tunai atau yang dikenal dengan masyarakat kurang uang tunai. Menurut Gerai Info Bank Indonesia edisi 50 tahun 2014, *Cashless society* didefinisikan sebagai program yang mencoba membangun kebiasaan baru bagi masyarakat untuk bertransaksi tanpa uang tunai. Masyarakat yang kekurangan uang tunai memiliki tiga manfaat. Pertama, karena tidak perlu

membawa uang tunai sepanjang waktu untuk menjalankan bisnis, transaksi nontunai lebih efisien. Kedua, biaya transaksi nontunai lebih murah daripada transaksi tunai pada umumnya. Ketiga, transaksi nontunai memudahkan untuk mengikuti jejak kriminal. Bank lain berkontribusi dengan menyediakan layanan pembayaran mobile yang memfasilitasi transaksi sederhana untuk mendukung operasi program.

Operator jaringan seluler memelopori layanan pembayaran *mobile* sekitar satu decade yang lalu. Layanan pembayaran seluler T-Cast diciptakan oleh Telkomsel dan memulai debutnya di Indonesia pada tahun 2007. Indosat Dompotku dan XL Tunai menyusul masing-masing pada tahun 2008 dan 2012. Telkomsel berhasil mengumpulkan 8 juta pelanggan T-Cash setelah 3 sampai 4 tahun dengan mayoritas pelanggan menggunakan layanan untuk tagihan utilitas pembayaran dan top-up telekomunikasi. Seiring berjalannya waktu, mulai banyak muncul layanan pembayaran *mobile* lainnya. Seperti : Gopay, Ovo, Dana, Sakuku, Doku, *E-Money* Mandiri dan lainnya (MDI Ventures, 2017).

Layanan pembayaran *mobile* berhasil meningkatkan jumlah pengguna bulanan seperti pembayaran tagihan, top-up telekomunikasi dan transfer virtual. Sementara itu, opsi "*tap-and-pay*" mempermudah penggunaan layanan uang elektronik berbasis chip seperti kartu Flazz BCA dan Mandiri Money pada jalur *take-up* (Bank Indonesia, 2018).

Tabel 1.1 : Data Pengguna Pembayaran *Mobile* di Indonesia Tahun 2017

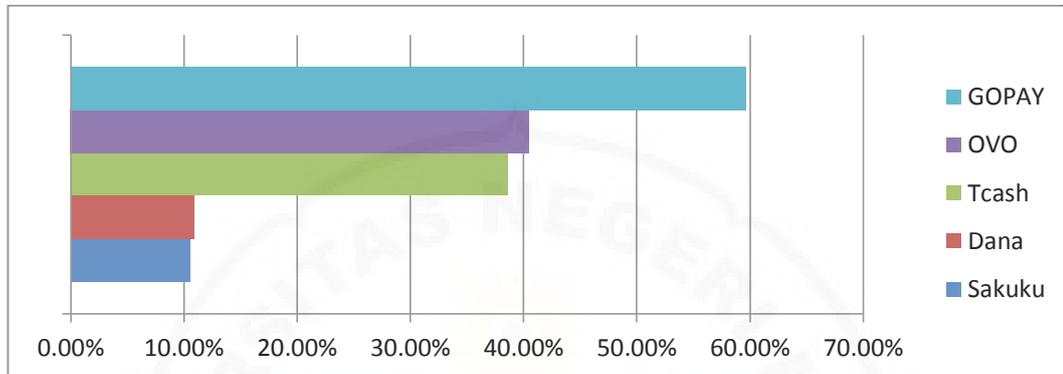
Pembayaran <i>Mobile</i>	Tahun Terbit	Pengguna Pembayaran <i>Mobile</i>
TCASH	2007	10.000.000 users
DOMPETKU/PAY PRO	2008	7.500.000 users
XL TUNAI	2012	1.900.000 users
MANDIRI CASH	2013	5.100.000 users
SAKUKU	2015	200.000 users
GOPAY	2016	10.000.000 users
OVO	2018	7.000.000 users

Source : MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research (2018)

Di antara pembayaran seluler lainnya, GoPay saat ini memiliki pengguna paling banyak dan paling banyak digunakan. Temuan penelitian MDI Ventures dan Mandiri Sekuritas Research (2018) menunjukkan hal ini, dimana dalam 1 tahun peluncurannya telah memiliki 10.000.000 pengguna. Selain GoPay, OVO yang merupakan kompetitor terbesar GoPay yang memiliki jumlah pengguna terbanyak kedua setelah peluncurannya yaitu sebesar 7.000.000 pengguna. Hal ini mengukuhkan bahwa OVO juga menjadi pembayaran *mobile* yang paling banyak digunakan di Indonesia setelah GoPay.

Laporan Survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Jajak Pendapat (JAKPAT) melakukan riset terhadap 1894 responden dari seluruh Indonesia pada tahun 2018 untuk menentukan layanan mobile payment terpopuler di Indonesia.

**Gambar 1.2 : Tingkat Penggunaan Pembayaran Mobile Berbasis Server
Tahun 2018**



Source : JAKPAT Survey Report (2018)

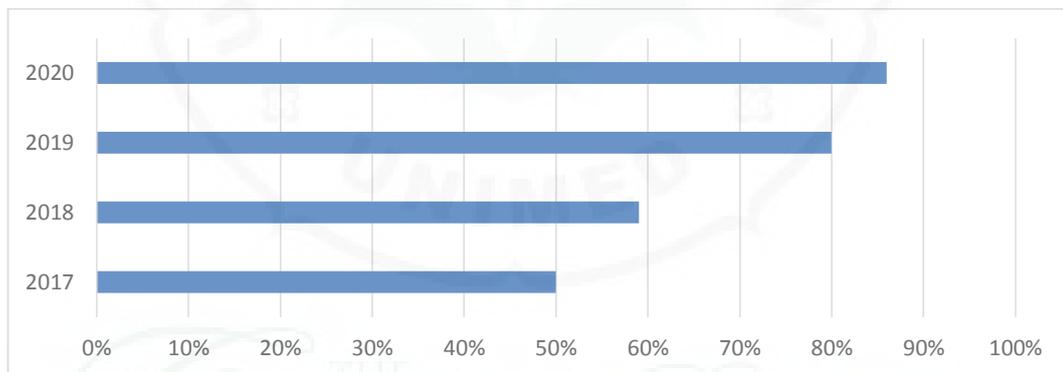
Dari hasil survey di atas, responden dapat memilih satu atau lebih pembayaran *mobile* yang paling sering mereka gunakan dalam jajak pendapat ini. Menurut temuan penelitian ini, GoPay yang memiliki persentase 59,6% menjadi metode pembayaran *mobile* terpopuler di Indonesia, diikuti oleh OVO yang memiliki persentase 40,5%, Tcash yang memiliki persentase 38,6%. Dana, dan Sakuku yang masing-masing memiliki persentase 10,9% dan 10,5. Angka-angka ini memungkinkan untuk ditentukan bahwa GoPay dan OVO sekarang memiliki pengguna terbanyak di antara pembayaran seluler di Indonesia. Dalam hal ini, GoPay adalah pemimpin pasar dengan pelanggan terbanyak, dan OVO adalah salah satu pesaing dalam ruang pembayaran *mobile* dengan jumlah pelanggan terbanyak kedua.

Menurut jajak pendapat (JakPat) yang dimuat dalam Startup Report (2017) DailySocial.id, GoPay merupakan e-wallet yang paling banyak digunakan dan paling banyak dimiliki. Hingga 50% peserta survei menggunakan sistem

pembayaran *mobile* GoPay. Sementara itu, pada tahun 2018 Laporan Survei (JAKPAT) melakukan riset terhadap 1894 responden di seluruh Indonesia terhadap berbagai sistem pembayaran mobile berdasarkan platform mana yang paling sering digunakan di Indonesia bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dan menurut temuan survei tersebut, 79 persen responden yang memanfaatkan layanan keuangan digital juga menggunakan GoPay. Menurut temuan studi oleh YouGov Omnibus pada (2019), 80% dari 1.531 responden Indonesia menyatakan menggunakan GoPay.

Gambar 1.3

Tingkat Penggunaan Pembayaran Mobile GoPay di Indonesia



Source : DailySocial.id (2017, 2020), JAKPAT Survey Report (2018), YouGov (2019)

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan signifikan terhadap penggunaan pembayaran *mobile* GoPay. Kenaikan ini lebih meningkat pada tahun 2019, karena GoPay bisa digunakan untuk bertransaksi di berbagai mitra bisnis yang berafiliasi dengan GoJek.

Sehingga GoPay menjadi uang elektronik yang paling populer diantara pembayaran *mobile* lainnya. Selain itu, GoPay diakui oleh Bank Indonesia dengan penghargaan pada tahun 2017 sebagai perusahaan fintech yang paling aktif mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), inklusi dan edukasi keuangan, serta pemberdayaan UMKM.

Keputusan penggunaan akan terbangun ketika adanya kepercayaan yang diberikan konsumen terhadap perusahaan Gojek. Menurut Kolsaker dan Payne (2010:21) Kepercayaan diidentifikasi sebagai dimensi dari sebuah hubungan yang menentukan suatu tingkat di mana sebuah pihak merasa dapat mempercayai integritas dari janji yang ditawarkan oleh pihak yang lainnya. Kepercayaan dalam hal ini merupakan sebuah perasaan untuk bisa mempercayai pihak lainnya atas semua janji yang telah diberikan. Morgan dan Hunt (2008:20) memaparkan bahwa hubungan yang terjadi antara perusahaan dengan konsumen banyak ditentukan oleh kepercayaan dan komitmen. Soegoto (2013:127) menyatakan kepercayaan berkaitan dengan *emotional bonding* yaitu kemampuan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk menjalankan sebuah fungsi, sehingga dapat diperkirakan bahwa kepercayaan akan mempunyai hubungan yang positif dengan minat beli ulang loyalitas.

GoPay sangat membantu dalam meningkatkan *awareness* terhadap layanan keuangan digital (*Fintech*) yang tumbuh setiap tahunnya di tahun 2018. Mengingat, menurut Laporan *Fintech* 2018, 70,63 persen masyarakat umum mengaku lebih mengenal layanan keuangan digital. Selain itu, tujuh faktor—kemudahan penggunaan (74,90%), kesederhanaan (71,03%), efisiensi waktu

(62,67%), kurangnya kebutuhan untuk mengunjungi bank (48,85%), keamanan (36,36%), promosi dan insentif (36,36%)), dan manajemen yang lebih baik (29,82%)—mendukung gagasan ini (DetikFinance, 2019).

Dengan bekerja sama dengan 28 lembaga keuangan, GoPay kini semakin berkembang dan melebarkan sayapnya ke lembaga keuangan tambahan untuk menjangkau lebih banyak jenis pembayaran yang memudahkan konsumen. Telah diadopsi oleh lebih dari 420.000 mitra bisnis di berbagai kota di Indonesia, dimana 90% diantaranya adalah UMKM (DailySocial, 2020).

Gojek menggandeng beberapa bank besar untuk memudahkan penggunaannya dalam mengisi saldo sebagai upaya meningkatkan jumlah pengguna GoPay. Selain jaringan ATM seperti ATM Prima dan ATM Bersama, bank-bank tersebut juga mencakup BNI, BRI, Mandiri, BCA, CIMB Niaga, dan Bank Permata. Memanfaatkan armada pengemudi mereka, yang mereka klaim memiliki lebih banyak daripada perusahaan transportasi online lainnya, sambil memilih alternatif offline. Pengguna Gojek dapat dengan mudah meminta Driver untuk memasukkan saldo GoPay secara manual. Batas nominal Rp 2.000.000 dan biaya tambahan Rp 2.000 untuk pengemudi (CNN Indonesia, 2016). Pembayaran PLN, BPJS Kesehatan, Mobile Legends, dan Google semua bisa dilakukan dengan GoPay. Menurut DailySocial (2017), GoPay dapat digunakan untuk berbagai operasional penagihan, seperti tagihan PLN, BPJS Kesehatan, Mobile Legends, Kode Voucher Google Play, PGN, Pascabayar, TV Kabel, PDAM, dan Multifinance.

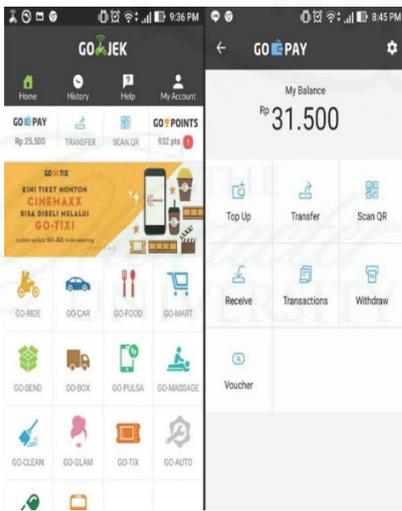
Pembayaran *mobile* semakin sering digunakan karena kenyamanan yang mereka sediakan bagi pengguna dan manfaat berbeda yang menyertai penggunaannya untuk pembelian. Kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan saat menggunakan GoPay merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan pembayaran *mobile*.

Terinspirasi oleh keberhasilan pembayaran berbasis QR Code di China, aplikasi pembayaran *mobile* dan bank terkemuka mencoba pembayaran berbasis kode QR pada layanan pembayaran yang sebagian besar terdapat pada gerai makanan dan ritel sejak tahun 2017 (MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research, 2018).

Pembayaran *mobile* memberi pengguna sejumlah keuntungan dan kemudahan, termasuk perluasan pasar ke pasar nasional dan kemampuan untuk membandingkan harga dari berbagai vendor, memberikan opsi tambahan kepada pengguna. Kemampuan aplikasi pembayaran *mobile* untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi merupakan fitur utama. Selain itu, pembayaran *mobile* menawarkan keamanan transaksi melalui uang tunai. Manfaat menggunakan pembayaran *mobile* sebagai metode pembayaran mikro adalah menurunkan biaya pencetakan uang dalam jumlah kecil, risiko keamanan dan kerugian, serta menawarkan kenyamanan dan kemudahan penggunaan kepada pengguna dalam bertransaksi.

Tabel 1.2

Kemudahan Yang Terdapat Pada Pembayaran *Mobile GoPay*

Tahun	Kemudahan	
2016		<p>GoPay diluncurkan pada april 2016, menggantikan GoCredit yang ada sebelumnya. Gopay hanya bisa digunakan untuk melakukan pembayaran yang terkoneksi dengan fitur yang ada di GoJek yaitu, GoRide, GoCar, GoSend, GoFood dan lainnya.</p>
2017		<p>GoJek memperkenalkan skema GoPoints. Untuk mempertahankan klien menggunakan layanan GoJek, ada jenis program loyalitas pelanggan yang disebut GoPoints. GoPoints dan mekanisme pembayaran GoPay dipandang sebagai satu kesatuan. Dengan begitu, semua pengguna GoPay akan secara otomatis mendaftar ke program</p>

		<p>GoPoints tanpa harus mendaftar. Pengguna dapat memperoleh poin dengan GoPoints dengan menggunakan token permainan gesek yang mereka terima dengan setiap transaksi GoPay. Layanan ini menawarkan beberapa promosi di berbagai industri, termasuk hiburan, <i>e-commerce</i>, kecantikan, hobi, liburan, dan kebutuhan sehari-hari.</p>
2018		<p>Transaksi di luar layanan Gojek dapat dilakukan dengan layanan GoPay. GoPay menawarkan pinjaman dan bantuan kepada sekitar 130.000 pemilik usaha mikro. Lebih dari 300.000 mitra bisnis menggunakan Gojek, dan 120.000 di antaranya adalah UMKM. GoPay bertransformasi dari</p>

		<p>metode pembayaran driver menjadi jembatan bagi mitra bisnis dan mitra driver untuk mengakses KPR bersubsidi, tabungan pendidikan, asuransi kesehatan, tabungan umrah, tempat wisata, donasi digital ke SKCK, dan pembayaran SIM. GoPay juga bisa digunakan untuk tagihan PLN, Kode Voucher Google Play, PGN, Pascabayar, TV Kabel, PDAM, dan Multifinance.</p>
2019		<p>GoPay memperkenalkan Split Bill dalam program Patungan Gampang sebagai inovasi baru. Tujuan dari peluncuran fitur terbaru adalah untuk memfasilitasi pertemuan. Fungsi ini diharapkan dapat mempermudah pembayaran patungan. Seiring dengan kemampuan tersebut, GoPay juga</p>

		<p>melayani penarikan dan transfer saldo, pembayaran yang dilakukan di luar aplikasi Gojek, donasi digital, layanan Go-Nearby dan Go-Deals, fitur patungan, serta pembayaran berbagai fasilitas instansi pemerintah.</p>
2020		<p>Melalui GoPay Fedd yang memberikan pengalaman sosial antar pengguna, GoPay telah memodifikasi tampilan fitur untuk mengirim saldo ke pengguna lain. Pengguna dapat melihat daftar nama teman, gambar profil, dan aktivitas serta kenangan bersama. Selain itu, orang dapat berkomentar dan menyukai pesan satu sama lain. Saat mengirim saldo dengan GoPay Fedd, pengguna dapat menggunakan kode emoji dan salam yang dipersonalisasi. Pengguna dapat</p>

		<p>mengirimkan saldo GoPay tanpa menggunakan nomor rekening atau ATM hanya dengan memasukkan nomor ponsel penerima atau memindai kode QR mereka. Layanan ini tidak dikenai biaya. Keuntungan lainnya adalah karena penerima akan langsung menerima notifikasi, pengguna tidak perlu mengirimkan bukti transfer.</p>
--	--	--

Source : Iprice (2020), Katadata (2019), Gojek (2020)

Jelas dari tabel di atas, bahwa setiap tahun GoPay menghadirkan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay yang memudahkan penggunaannya. Pada awalnya GoPay hanya bisa digunakan untuk bertransaksi di fitur yang terkoneksi dengan GoJek, seperti: GoRide, GoCar, GoFood dan lainnya. Namun saat ini GoPay dapat digunakan untuk melakukan pembayaran di berbagai rekan usaha yang bekerja sama dengan GoJek. Kemudahan dalam penggunaan fitur gopay mempengaruhi keputusan penggunaan. Davis (1989) mendefinisikan kemudahan pengguna sebagai “sejauh mana seseorang percaya menggunakan system tertentu akan bebas dari usaha”.

Jadi, pengguna seharusnya tidak tanpa henti terganggu untuk memberikan informasi pembayaran dan pembayaran itu seharusnya terjadi secara otomatis (Neuman dan Medvinsky, 1995). Ini menyiratkan bahwa sistem pembayaran tidak boleh rumit sehingga proses pembayaran harus dibuat dengan cara yang mudah dan user-friendly (Guttmann, 2003); jika tidak pelanggan kemungkinan akan menahan diri untuk tidak menggunakannya (Abrazhevich, 2001).

Tabel 1.3

Keamanan Yang Terdapat Pada Pembayaran *Mobile GoPay*

Tahun	Keamanan
2016	Sistem keamanan fitur GoPay tidak ideal. Adanya keluhan pengguna mengindikasikan hal tersebut. Server GoJek sering mengalami kendala yang berakibat pada hilangnya ataupun bertambahnya jumlah saldo yang ada di GoPay pengguna. Selain itu, aplikasi GoJek sering <i>log out</i> tiba-tiba. Ketika ingin <i>login</i> , terdapat tulisan customer not found . Ketika top up, aplikasi ter- <i>log out</i> sendiri, dan ketika ingin masuk kembali tidak bisa.
2017	Dalam kasus penipuan tertentu yang melibatkan GoPay, penelepon berpura-pura berasal dari GoJek dan meminta nomor OTP.
2018 - 2019	Terjadi kasus pembobolan saldo GoPay. Penelepon berpura-pura berasal dari GoJek dan meminta memasukkan nomor telepon yang diiringi dengan angka 21. Akibatnya Oknum penipun tersebut dapat mengakses akun korban dan membobol saldo GoPay Korban.

2020	Transaksi GoPay aman. GoPay mengoperasikan sistem keamanan verifikasi PIN dan meningkatkan keamanan pengguna dengan menggunakan fungsi Biometrik. Untuk pembelian nontunai di luar layanan Gojek, fungsi biometrik yang ditambahkan GoPay terdiri dari pemindaian wajah pengguna dan otentikasi sidik jari. Di Gojek SHILED, ada fitur biometrik. Saat ini fitur verifikasi wajah hanya dapat diakses pada platform iOS, sedangkan fitur sidik jari tersedia untuk semua pengguna smartphone Android dan iOS.
------	---

Source : Katadata (2019), Gojek (2020)

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa pada awal peluncuran GoPay masih banyak mengalami masalah pada sistem GoPay. Lemahnya sistem perlindungan pada GoPay mengakibatkan maraknya kasus penipuan dan pembobolan saldo GoPay. Kehadiran fitur biometric melengkapi fitur PIN yang sebelumnya sudah ada, sehingga selain kenyamanan dan kewanamanan, pengguna juga memperoleh kecepatan dalam melakukan pembayaran *mobile*. Selain itu, perlindungan transaksi GoPay menyertakan lapisan keamanan tambahan yang disebut "Jaminan Pengembalian Saldo GoPay" yang memastikan hilangnya saldo karena keadaan di luar kendali pengguna (Liputan 6, 2020).

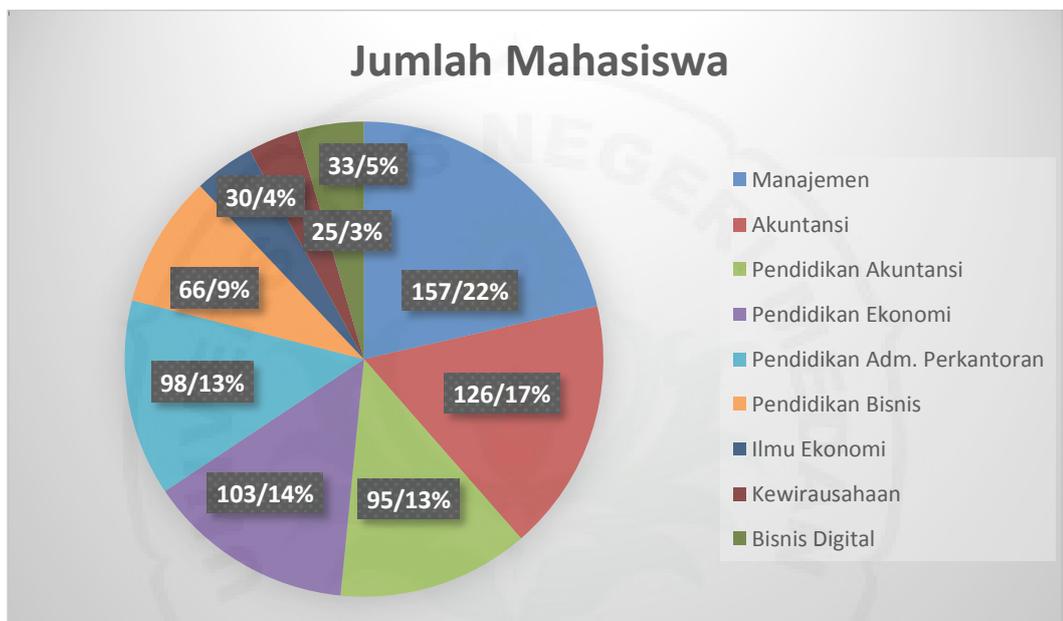
Seperti yang dikemukakan oleh Simons (2005: 96) Dalam sistem berbasis informasi, keamanan adalah bagaimana kita menghentikan penipuan atau paling tidak mendeteksinya. Sedangkan menurut Zahid (2010: 47), keamanan adalah

kemampuan untuk mempertahankan informasi atau data nasabah terhadap penipuan dan pencurian dalam industri perbankan online.

Meskipun ada banyak pilihan pembayaran *mobile* yang tersedia di Indonesia, pembayaran *mobile* GoPay tetap menjadi pilihan utama bagi banyak kelompok. Pembayaran *mobile* tambahan termasuk OVO, LinkAja, Dana, ShoopePay dan lain-lain sedang gencar melakukan berbagai promosi dengan memberikan *cashback* di berbagai merchan setiap kali bertransaksi. Akan tetapi, jumlah pengguna GoPay masih cukup banyak dan masih yang paling sering digunakan di Indonesia, hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti apakah kepercayaan, kemudahan dan keamanan yang terdapat di GoPay menjadi pertimbangan pengguna dalam menentukan keputusan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay.

Mahasiswa sebagai *Agent of Change* diharapkan mampu menerima perubahan system pembayaran *mobile*. Namun, observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa banyak mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang tidak menggunakan pembayaran *mobile* GoPay. Karena belum banyak mahasiswa yang menggunakan GoPay sebagai pilihan pembayaran *mobile*, maka peneliti memfokuskan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Serta GoPay pengguna terbanyak diantara pembayaran *mobile* lainnya menurut MDI Ventures dan Mandiri Sekuritas Research tetapi rendahnya pengguna GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Gambar 1.4
Pengguna Pembayaran *Mobile* GoPay di Fakultas Ekonomi UNIMED
Tahun 2020-2021



Source : Data Diolah (2021)

Berdasarkan hasil survey awal terhadap pengguna mobile GoPay, didapatkanlah pengguna GoPay sebanyak 733 mahasiswa. Menurut prodi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, data di atas menampilkan jumlah pengguna GoPay. Jumlah pengguna GoPay berdasarkan program studi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dapat dilihat pada data di atas., antara lain: Akuntansi sebanyak 126 pengguna, Pendidikan Akuntansi sebanyak 95 pengguna, Manajemen sebanyak 157 pengguna, Pendidikan Ekonomi sebanyak 103 pengguna, Pendidikan Administrasi Perkantoran sebanyak 98 pengguna, Pendidikan Bisnis sebanyak 66 pengguna, Ilmu Ekonomi sebanyak 30 pengguna, Kewirausahaan sebanyak 25 pengguna, dan Bisnis Digital sebanyak 33 pengguna.

Dari total mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sebanyak 3.436 mahasiswa, hanya 733 mahasiswa yang menggunakan GoPay sebagai alat pembayaran *mobile*. Ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan pembayaran *mobile* GoPay masih rendah di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan GoPay dengan topik **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah tersebut :

1. Rendahnya tingkat penggunaan pembayaran *mobile* GoPay di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
2. GoPay tidak hanya dapat digunakan untuk bertransaksi di fitur yang terkoneksi dengan GoJek, namun dapat juga digunakan untuk melakukan pembayaran di berbagai rekan usaha yang bekerja sama dengan GoJek.
3. Pada tahun pertama peluncuran, sistem keamanan GoPay sering mengalami masalah.
4. System perlindungan *mobile* GoPay yang lemah mengakibatkan maraknya kasus penipuan dan pembobolan saldo GoPay.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk mencegah pembahasan yang terlalu luas dan mengingat identifikasi masalah yang disebutkan di atas, peneliti mempersempit fokus penelitian ini pada Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembayaran *Mobile* GoPay (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan).

1.4 Rumusan Masalah

Dengan adanya batasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran *Mobile* GoPay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Kajian ini bermanfaat sebagai bahan perbandingan antara informasi teoritis yang dipelajari di perkuliahan dengan keadaan lapangan yang sebenarnya, khususnya di bidang ekonomi manajemen, dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut atau di masa mendatang.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau informasi oleh peneliti lain apabila ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel atau komponen yang sebanding.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai inspirasi literatur untuk penulisan akademik terkait pemasaran, khususnya yang mengacu pada kepercayaan, kemudahan, dan keamanan penggunaan pembayaran *mobile* GoPay.

4. Bagi Perusahaan

Sebagai data tambahan untuk perusahaan dan sebagai bahan pertimbangan dan sumber informasi mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi pilihan penggunaan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan kepercayaan, kemudahan penggunaan dan keamanan.