



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan, karena kemajuan teknologi akan berjalan seiring waktu dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi, dibuat untuk memberikan manfaat positif bagi manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Manusia juga sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi teknologi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. (Ngafifi, 2014).

Seiring berjalannya waktu, manusia menciptakan sebuah sistem pembayaran yang bernama uang. Uang adalah instrumen perekonomian yang sangat penting. Hampir semua kegiatan bayar membayar sangat bergantung pada instrumen ini yang antara lain, berfungsi sebagai alat tukar ataupun alat bayar. Oleh karena itu, kehadiran uang dalam kehidupan sehari-hari sangat vital, terutama untuk memperoleh barang, jasa, serta kebutuhan hidup lainnya. (Sari, 2016)

Dengan berkembangnya uang di dunia, manusia menciptakan sebuah sistem pembayaran uang yang berbasis elektronik atau juga disebut dengan *non-cash*, tetapi sistem ini telah ada ribuan tahun dahulu hanya saja sekarang sistem ini berbasis elektronik karena adanya era digital (Vlasov, 2017).

Uang elektronik pun sudah memasuki tanah air, salah satu uang elektronik yang sudah memasuki Indonesia adalah Go-Pay. Saat ini lebih dari 50% pengguna aplikasi Gojek sudah menggunakan Go-Pay sebagai alat pembayaran. Go-Pay adalah dompet virtual untuk menyimpan Gojek Credit yang digunakan untuk membayar transaksi pada layanan yang tersedia (Inayah, 2014).

Saat ini persebaran produk e-money atau uang elektronik di Indonesia sendiri masih terkonsentrasi di Jakarta. Di Jakarta ada banyak pilihan produk layanan e-money dan diketahui bahwa produk uang elektronik yang paling banyak digunakan adalah GoPay. Sebagai produk layanan e-money yang paling banyak digunakan ternyata masih memiliki banyak masalah dan jumlah keluhan dari tahun 2016 – 2017 selalu meningkat (Wibowo, 2018)

**Masalah dalam Pengguna Layanan Go-Pay pada tahun 2016 – 2017**

<b>NO</b>	<b>Masalah</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
1	Kemanan Data	22,19%	61,73%
2	Produk yang ditawarkan	33,86%	43,32%
3	Biaya <i>top-up</i>	19,45%	36,94%

Gambar 1.1 Keluhan pada tahun 2016 – 2017

Sumber : (Wibowo, 2018)

Dilihat dari Tabel 1.1 adanya peningkatan jumlah keluhan yang dialami layanan Go-Pay dari tahun 2016 ke tahun 2017, pada keamanan data menjadi yang tertinggi dengan peningkatan sebanyak 39,54%. Lalu pada masalah produk yang ditawarkan meningkat sebesar 9,46% dan pada biaya top-up sebesar 17,49%. Pada

penelitian itu, keluhan tersebut tidak memberikan informasi lebih mengenai faktor apa yang membuat niat pengguna ingin menggunakan Go-Pay.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi seperti, kepuasan, manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan saat menggunakan teknologi tersebut dan lain-lain. Salah satu faktor tersebut mungkin akan memiliki dampak lebih jika dibandingkan dengan faktor lainnya. Masalah yang dihadapi adalah, walaupun keluhan untuk layanan uang elektronik ini masih meningkat, apa yang membuat masyarakat yang berdomisili Jakarta masih ingin menggunakan Go-Pay. Salah satu cara untuk melihat faktor tersebut adalah dengan melihat penerimaan penggunaannya terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor apa saja yang terkait terhadap penerimaan uang elektronik Go-Pay bagi masyarakat yang berdomisili di Jakarta dengan judul penelitian **ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN GOPAY DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini, terkait dengan tingkat penerimaan Go-Pay terhadap niat untuk menggunakan teknologi tersebut, penulis mengidentifikasi adanya permasalahan yang dapat dijadikan dasar penelitian ini yaitu faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat yang berdomisili di Jakarta ingin menggunakan Go-Pay?

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini menjadi tidak terlalu besar maka diberikan batasan masalah agar penjelasan pada penelitian ini menjadi lebih mudah dan jelas. Berikut merupakan batasan masalahnya.

1. Penelitian ini difokuskan kepada layanan transportasi Gojek dengan metode pembayaran elektronik Go-Pay.
2. Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*.
3. Penelitian difokuskan kepada pengguna yang berdomisili di Jakarta.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian didasarkan oleh rumusan masalah yang telah ada, berikut merupakan tujuan penelitian.

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan Go-Pay.
2. Menguji setiap faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan Go-Pay.

Manfaat yang dicapai dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

1. Hasil yang sudah diketahui dan telah diuji berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan pada penelitian selanjutnya.
2. Hasil yang sudah diuji berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Secara sistematis, di dalam penyusunan skripsi terbagi menjadi lima bab dimana setiap bab memiliki penjelasan masing – masing yang menyusun hasil dari penelitian. Adapun penjelasan sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN.** Sesuai dengan judul bab ini, penjelasan yang ada di dalamnya akan menjelaskan hal apakah yang melatar belakangi dilakukan penelitian. Setelah mendapatkan latar belakang apakah yang mendasari penelitian, maka munculah perumusan masalah yang timbul dari penelitian. Selain itu, pada bab ini juga menjelaskan apa tujuan, manfaat dari penelitian, metodologi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penelitian yang dilakukan seperti apa.

**BAB II LANDASAN TEORI.** Dalam bab ini akan menjelaskan tentang teori – teori dan konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Pada bab ini akan menjelaskan secara singkat objek yang dipakai dalam penelitian serta memaparkan penjelasan mengenai metodologi *Technology Acceptance Model*.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.** Pada bab analisis dan pembahasan ini akan melakukan visualisasi data dengan menggunakan perangkat lunak bernama LISREL dan SPSS dengan menggunakan data dari kuesioner yang telah disebar.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.** Kesimpulan dan saran hasil dari penelitian akan dituliskan di dalam bab lima. Kesimpulan ditulis sebagai hasil penelitian yang telah dilakukan. Sementara itu, saran merupakan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.