



**PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN
VETERAN JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MOCHAMMAD RIZKI PRATAMA

1810101043

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021



**PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN
VETERAN JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

MOCHAMMAD RIZKI PRATAMA

1810101043

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mochammad Rizki Pratama

NIM : 1810101043

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 8 April 2021

Yang Menyatakan,



(Mochammad Rizki Pratama)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochammad Rizki Pratama
NIM : 1810101043
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

**PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN VETERAN
JAKARTA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 April 2021

Yang menyatakan, materai



(Mochammad Rizki Pratama)

PENGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAKARTA

**Oleh:
Mochammad Rizki Pratama**

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin modern, semua kegiatan seperti tidak mampu terlepas dari keberadaan teknologi. Berbagai inovasi baru sangat diperlukan pada era digital ini agar semua kegiatan manusia menjadi semakin efisien, aman, dan nyaman terutama dalam pelaksanaan aktivitas perekonomian dunia. Salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer pada era digital sekarang ini adalah industri teknologi finansial (*fintech*). Sistem pembayaran berbasis teknologi menjadi salah satu sektor dalam industri *Fintech* yang sangat berkembang dan populer di kalangan masyarakat Indonesia. Di Indonesia transaksi teknologi finansial terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan ini sejalan dengan peningkatan penggunaan layanan *mobile payment* di Indonesia. Go-Pay merupakan salah satu contoh teknologi finansial di bidang sistem pembayaran. Go-Pay merupakan salah satu alternatif untuk melakukan transaksi pada aplikasi Go-Jek.

Kata kunci: Go-Pay, *mobile payment*, *fintech*

PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAKARTA

By:
Mochammad Rizki Pratama

ABSTRACT

Along with the development of an increasingly modern era, all activities cannot be separated from the existence of technology. Various new innovations are needed in this digital era so that all human activities become more efficient, safe, and comfortable, especially in the implementation of world economic activities. One method of financial services that is gaining popularity in the current digital era is the financial technology industry (fintech). The technology-based payment system is one of the sectors in the Fintech industry that is very developed and popular among the people of Indonesia. In Indonesia, financial technology transactions continue to increase from year to year. This increase is in line with the increasing use of mobile payment services in Indonesia. Go-Pay is an example of financial technology in the payment system sector. Go-Pay is an alternative for making transactions on the GoJek application.

Keywords: Go-Pay, mobile payment, fintech

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN
VETERAN JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOCHAMMAD RIZKI PRATAMA

1810101043

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal : 21 Juni 2021

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Diana Tri Wardhani, S.E., M.M.
Penguji I



Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.
Pembimbing



Desmintari, S.E., M.M.
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juni 2021



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp.765671,76922856 Fax.7692856

Homepage: <http://www.upnvj.ac.id> Email:fe.upnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

SEMESTER GENAP TA.2020/2021

Pada hari ini 21 Juni 2021, telah dilaksanakan ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Mochammad Rizki Pratama

Nomor Induk Mahasiswa : 1810101043

Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma

Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut :

**“PENGUNAAN LAYANAN GO-PAY PADA MAHASISWA UPN VETERAN
JAKARTA”**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~*)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Siti Hidayati, S.E., M.M.	Ketua	1.
2.	Diana Tri Wardhani, S.E., M.M	Anggota I	2.
3.	Ardhiani Fadilla, S.ST., M.E	Anggota II **)	3.

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 6 JULI 2021
MENGESAHKAN
A.n DEKAN
KAPROG PERBANKAN DAN
KEUANGAN D3

Siti Hidayati, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Penggunaan Layanan Go-Pay Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Dr. Desmintari S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma dan Ibu Ardhiani Fadila, S.ST, M.E. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta saran-saran yang sangat berguna bagi penulis.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna peningkatan kualitas sesuai dengan perkembangan yang ada. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Terima kasih.

Jakarta, 8 April 2021

Mochammad Rizki Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
BERITA ACARA.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	2
I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Pengertian <i>Start-up</i>	4
II.2 Pengertian <i>Financial Technology</i>	5
II.2.1 Sejarah Perkembangan <i>Financial Technology</i>	7
II.2.2 <i>Financial Technology</i> dalam Pembayaran	7
II.3 Pengertian <i>E-Wallet</i>	9
II.4 <i>Mobile Payment</i>	12
II.4 Go-Pay	13
II.5 Tantangan yang Dihadapi Perusahaan <i>Fintech</i>	15

II.6 Strategi Pemasaran	17
II.7 Perilaku Pelanggan.....	20
II.8 Kepuasan Pelanggan	21
II.8 Loyalitas Pelanggan	22
II.9 Keluhan Pelanggan	24
II.10 Reputasi	26
BAB III PEMBAHASAN.....	28
III.1 Responden Kuesioner	28
III.2 Daftar Kuesioner.....	29
III.2.1 Sumber Informasi Mahasiswa Terkait Layanan Go-Pay	29
III.2.2 Lama Mahasiswa Menggunakan Layanan Go-Pay.....	30
III.2.3 Jumlah Penggunaan Layanan Go-Pay Dalam Sebulan	31
III.2.4 Alasan Yang Membuat Mahasiswa Tertarik Untuk Memakai Layanan Go Pay	31
III.2.5 Layanan Go-Pay Yang Biasa Mahasiswa Gunakan.....	32
III.2.6 Menjadi Konsumtif Dengan Adanya Go-Pay	33
III.2.7 <i>In-App Service</i> Go-Pay Yang Sering Mahasiswa Gunakan	33
III.2.8 Jumlah Pengeluaran Yang Mahasiswa Keluarkan Untuk <i>Top-Up</i> Go Pay Perbulannya.....	34
III.2.9 Kendala Yang Kerap Mahasiswa Rasakan Ketika Menggunakan Layanan Go-Pay	35
III.2.10 Keberatan Dengan Biaya Admin Ketika Mentransfer Saldo Ke Rekening	35
III.2.11 Alasan Menjadi Lebih Sering Menggunakan Layanan Go-Pay Saat Pandemi	36
III.3 Pembahasan Hasil Kuesioner	37
BAB IV PENUTUPAN	40
IV.I Simpulan	40
IV.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Asal Fakultas Responden	28
Tabel 2. Angkatan Responden	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sumber informasi layanan Go-Pay	29
Gambar 2. Lama mahasiswa menggunakan layanan Go-Pay	30
Gambar 3. Jumlah Penggunaan Layanan Go-Pay Dalam Sebulan	31
Gambar 4. Hal yang membuat mahasiswa tertarik untuk memakai layanan Go-Pay	32
Gambar 5. Layanan Go-Pay yang biasa mahasiswa gunakan	32
Gambar 6. Menjadi konsumtif dengan adanya Go-Pay	33
Gambar 7. <i>In-App Service</i> yang sering digunakan mahasiswa	34
Gambar 8. Jumlah Pengeluaran Yang Mahasiswa Keluarkan Untuk <i>Top-Up</i> Go-Pay dalam sebulan	34
Gambar 9. Kendala yang kerap mahasiswa rasakan ketika menggunakan layanan Go-Pay	35
Gambar 10. Merasa keberatan dengan biaya admin untuk mentransfer saldo.....	36
Gambar 11. Alasan menjadi lebih sering menggunakan layanan Go-Pay saat pandemi	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan kuesioner

Lampiran 2. Kartu Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 3. Kartu Monitoring

Lampiran 4. Layout Tampilan Layanan Go-Pay

Lampiran 5. Surat Pernyataan Turnitin

Lampiran 6. Hasil Skor Turnitin