

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sesuai Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, Terutama yang terkait dengan teknologi keuangan (*Fintech*) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang layanan sistem pembayaran. Salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer di era digital ini adalah industri teknologi keuangan (*Fintech*). *Fintech* merupakan sebuah industri yang mencakup segala jenis teknologi dalam layanan keuangan, dari bisnis hingga konsumen. *Fintech* dideskripsikan sebagai perusahaan mana pun yang menyediakan layanan keuangan melalui perangkat lunak atau teknologi lain dan mencakup apa pun mulai dari *mobile payment application* hingga *cryptocurrency*.

Industri teknologi keuangan dalam beberapa tahun terakhir ini telah mengalami perkembangan yang pesat pada negara - negara berkembang salah satunya yaitu Indonesia. Stabilitas sektor jasa keuangan tetap baik pada tahun 2020 di tengah-tengah tekanan ekonomi yang terjadi karena pandemi Covid19. OJK telah menyiapkan beberapa kebijakan stimulus canggih untuk mempertahankan industri jasa keuangan dan meningkatkan kontribusinya untuk mendorong dan memulihkan ekonomi nasional yang terkandung di Masterplan Sektor Jasa Keuangan Indonesia (MPSJKI) 2021–2025.

Pada kuartal kedua 2019 hingga kuartal kedua 2020, Go-Pay sukses menempati peringkat pertama sebagai *e-Wallet* dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak.

Masih berdasarkan survey dari IPSOS, sebanyak 53% pengguna e-wallet memakai layanan Go-Pay berkali-kali.

Data tersebut menunjukkan bahwa Go-Pay berada di urutan teratas dalam pergerakan e-Wallet. Menurut IPSOS, pengguna Go-Pay menggunakan layanan tersebut sudah lebih dari 1 tahun.

Untuk catatan, data yang disediakan adalah akumulasi dari pelanggan aplikasi Go-Jek secara keseluruhan untuk total unduh aplikasi Go-Jek yang juga masih memimpin peringkat paling atas dengan aplikasi paling banyak diunduh di Android ataupun iOS.

Namun, dibalik keunggulan-keunggulan tersebut, Go-Jek memiliki kekurangan yang membuat pelanggan resah. Penipuan, aplikasi yang seringkali *crash*, dan terlalu bergantungnya layanan dengan koneksi internet. Kekurangan tersebut merupakan sebuah masalah yang harus dihadapi Go-Jek demi mempertahankan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis akan melakukan pembahasan tentang layanan yang diberikan Go-Pay terhadap penggunaan pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta. Oleh karena itu, dilakukan penulisan Tugas Akhir dengan judul **“Penggunaan Layanan Go-Pay Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta.”**

I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui alasan penggunaan layanan Go-Pay pada mahasiswa UPN Veteran Jakarta.
2. Untuk mengetahui layanan dan fitur pada Go-Pay yang sering dipakai mahasiswa UPN Veteran Jakarta.

I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir diharapkan dapat memberikan manfaat dalam beberapa aspek, sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis
Sebagai salah satu sumber referensi yang bermanfaat untuk memberikan informasi dan wawasan mengenai penggunaan dan

keuntungan layanan Go-Pay terhadap mahasiswa UPN Veteran Jakarta yang dirasakan oleh mahasiswa yang menggunakan salah satu produk dan jasa dari PT. Gojek Indonesia (Persero) yaitu “Go-Pay”.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Go-Jek

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan referensi dan pengetahuan bagi masyarakat yang membacanya untuk mengetahui informasi tentang penggunaan layanan GoPay pada mahasiswa UPN Veteran Jakarta.