

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Melonjaknya kebutuhan informasi dan teknologi membuat banyak perusahaan yang mengubah sistem konvensional menjadi sistem digital hal ini juga mendorong Indonesia untuk memanfaatkan internet dan teknologi kedalam berbagai bidang salah satunya adalah pada sektor bisnis dan perekonomian. Para pelaku bisnis dalam hal ini saling menciptakan inovasi untuk menciptakan model bisnis untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Salah satu pelaku bisnis ini adalah Go-Jek yang menyediakan layanan transportasi *online* yang diluncurkan pada Januari 2015 dengan tiga layanan awal yaitu: Go-Ride, Go-Send, dan Go-Mart. Ekosistem Go-Jek juga membantu pertumbuhan UMKM di Indonesia dengan cara menjadi mitra merchant dari Go-Jek.

Go-Jek menyediakan berbagai layanan menarik untuk penggunaannya. Seperti Go-Send yang digunakan untuk mengirim berbagai barang, Go-Food yang digunakan untuk mengorder makanan, Go-Pulsa yang digunakan untuk membeli pulsa dan lain-lain. Go-Jek juga menyediakan dompet virtual untuk mempermudah konsumen melakukan *electronic payment* yang disebut oleh Go-Jek dengan nama Go-Pay.

22 layanan Go-Jek maupun outlet yang sudah bekerjasama dengan Go-Jek dapat dibayar menggunakan Go-Pay. Go-Pay merupakan inovasi dalam bentuk *electronic payment*. *Electronic payment* dianggap penting dalam dunia bisnis karena mudah digunakan kapanpun dan dimanapun oleh penggunaannya, dengan adanya sistem pembayaran tersebut (Go-Pay) menjadikan Go-Jek sebagai perusahaan *Financial Technology* ternama di Indonesia. Pada tahun 2017 Go-Pay dinobatkan oleh Bank Indonesia sebagai perusahaan *Financial Technology* yang mendukung penuh transaksi non-tunai.

Dalam CNBC Indonesia disebutkan Go-Jek tidak masalah Go-Ride & Go-Car terus merugi karena saat ini Go-Jek memilih fokus mengembangkan bisnis pengiriman makanan melalui Go-Food dengan alasan semua orang suka makanan dan model bisnis tersebut memiliki potensi terbesar untuk dimonetisasi.

Selain permasalahan diatas munculnya perusahaan *financial technology* lainnya menjadikan Go-Pay memiliki pesaing berat diantaranya adalah OVO, Link aja, Dana serta masih banyak lagi dengan keunggulan baik dari aplikasi maupun diskon yang ditawarkan tiap perusahaan

Karena hal di atas peneliti ingin menguji metode TAM untuk mengerti sejauhmana penerimaan pengguna terhadap sistem. karena sistem Go-Pay cukup besar dan saat ini mulai digunakan oleh masyarakat terutama anak-anak muda kurang dari 5 tahun terakhir serta banyak diskon yang ditawarkan oleh Go-Pay mulai dari gratis ongkos kirim jika menggunakan Go-Pay serta diskon beragam yang diberikan Go-Pay pada outlet yang sudah bekerja sama dengan Go-Pay, penulis ingin mengetahui besarnya intensitas penggunaan Go-Pay, digunakan dalam layanan apa saja Go-Pay tersebut, dan mengetahui apakah faktor pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh pada orang-orang di Jakarta.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalahnya yaitu sejauhmana pengaruh tingkat penerimaan teknologi Go-Pay pada pengguna aplikasi Go-Jek di Jakarta dengan menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*)?

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan

Tujuan yang diharapkan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat penerimaan teknologi Go-Pay dengan domain *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Social Influence* (SI), *Intention of Use* (IU).
2. Memberikan rekomendasi/saran pada perusahaan agar dapat melakukan pengembangan yang lebih baik.

I.3.2 Manfaat

Memberikan gambaran tentang penerimaan teknologi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan faktor internal maupun faktor eksternal terhadap Go-Pay, sehingga pengguna dapat merasakan apakah teknologi tersebut dapat diterima dan mengetahui faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi Go-Pay.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalahnya yaitu tingkat penerimaan teknologi baru berupa sebuah sistem pembayaran Go-Pay dengan intensitas penggunaan aplikasi Go-Jek. Penulisan menggunakan TAM memahami sejauhmana tahap penerimaan terhadap pengguna aplikasi Go-Jek terhadap sistem informasi pembayaran Go-Pay. Peneliti menentukan responden yang telah menggunakan Go-Pay minimal sebanyak 5 kali terhadap pengguna aplikasi Go-Jek di Jakarta dengan tujuan hasil yang didapat dapat akurat dan tepat.

I.5 Luaran Penelitian

Luaran dari penelitian ini menghasilkan tulisan ilmiah tentang penerimaan sebuah teknologi dalam bentuk sistem pembayaran yang diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan penelitian lainnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam Tugas Akhir Skripsi “PENGARUH PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY (PEOU, PU, SI, DAN ATU) TERHADAP INTENSITAS PENGGUNA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*” sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, luaran penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir Skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang diperoleh dari studi literatur dan kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir Skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan alur penelitian,, populasi dan sampel, jenis penelitian dan sumber data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas kuesioner, kerangka pikir, hipotesis penelitian tempat dan waktu kegiatan, serta jadwal kegiatan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan sejarah perusahaan, visi-misi, struktur organisasi, demografi responden, daftar pernyataan, uji validitas dan reliabilitas kuesioner, analisis SEM menggunakan AMOS, dan rekomendasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan pembahasan dari hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran dari hasil analisis penelitian.

DAFTAR PUSTAKA