

# **MINAT UNTUK MENGGUNAKAN GO-PAY PADA LAYANAN GO-RIDE**



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**MUHAMMAD IQBAL MUBAROK**  
**12010113120053**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2017**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Iqbal Mubarak  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120053  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **MINAT UNTUK MENGGUNAKAN GO-  
PAY PADA LAYANAN GO-RIDE**  
Dosen Pembimbing : I Made Bayu Dirgantara, S.E, M.M.

Semarang, 10 Juni 2017

Dosen Pembimbing,

(I Made Bayu Dirgantara, S.E., M.M.)  
NIP. 196908152001121002

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Muhammad Iqbal Mubarok

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120053

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **MINAT UNTUK MENGGUNAKAN GO-PAY PADA LAYANAN GO-RIDE**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 21 Juni 2017**

### **Tim Penguji:**

1. I Made Bayu Dirgantara, S.E, M.M. (.....)

2. I Made Sukresna, S.E, M.Si, Ph.D. (.....)

3. Rizal Hari Magnadi, S.E, M.M. (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Muhammad Iqbal Mubarak, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Minat untuk Menggunakan Go-Pay pada Layanan Go-Ride** adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Iqbal Mubarak

NIM. 12010113120053

## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to test whether or not perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security influence intention to use. The main model and theory for this research is Technology Acceptance Model (TAM). This research was conducted in order to discover the factors of intention to use mobile payment in this case Go-Pay on Go-Ride service, on the Faculty of Economic and Business undergraduate Management students in Semarang.*

*This research uses probability sampling with a sample of 258 respondents (that have never used Go-Pay). The data analysis method used in this research is the multiple regression analysis. The result shows that perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security have significant positive effect on the intention to use.*

*Keywords: TAM, mobile payment, usefulness, ease of use, security, intention to use.*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji adanya pengaruh variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat untuk menggunakan. Model dan teori utama dari penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor minat untuk menggunakan *mobile payment* yang dalam hal ini Go-Pay pada layanan Go-Ride, pada mahasiswa S-1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro di kota Semarang.

*Probability sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 258 responden (yang belum pernah menggunakan Go-Pay). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan.

Kata Kunci: *TAM*, *mobile payment*, manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan, minat untuk menggunakan.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Apabila hamba-hambaKu bertanya kepadamu (Wahai Muhammad) tentang Diriku, maka jawablah, bahwa Aku ini dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepadaKu, maka hendaknya mereka itu memenuhi perintahKu dan hendaklah mereka yakin kepadaKu, agar mereka selalu berada dalam kebenaran.” (Al-Baqarah 2 : 186)*

*“Berdoalah (mintalah) kepadaKu (Allah SWT), Pastilah aku kabulkan untukmu.” (QS. Al-Mukmin 40 : 60)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah 94 : 5-6)*

*“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?” (Q.S. Ar-Rahman 55 : 77)*

*“Manusia hanya bisa berusaha dan berdoa, namun Tuhan yang menentukan”  
–Unknown*

### **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang tak pernah berhenti memberikan cinta dan kasihnya kepada saya sepanjang waktu serta doa yang selalu diberikan kepada saya. Serta untuk keluarga dan para sahabat atas dukungan dan doa.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kemudahan dan kelancaran bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Minat untuk Menggunakan Go-Pay pada Layanan Go-Ride”. Skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan, dorongan, dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan kemudahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, yang selalu memberikan kasih sayang, tidak pernah berhenti mendoakan saya, dan tidak pernah lelah memberi dukungan.
3. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

5. Bapak I Made Bayu Dirgantara, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, masukan, bantuan, semangat dan juga selalu sabar untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Rini Nugraheni, M.M. selaku dosen wali penulis yang telah banyak membantu penulis dalam kegiatan akademis.
7. Bapak I Made Sukresna, S.E, M.Si, Ph.D dan Rizal Hari Magnadi S.E M.M, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan nasihat.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas ilmu pengetahuan dan bantuan yang telah diberikan pada penulis.
9. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bantuan untuk penulis pada masa perkuliahan.
10. Kakak saya Cindy Khairunnisa, Cynthia Nurwelza dan keponakan saya Kenzo yang selalu memberikan doa, dukungan secara penuh, semangat dan juga nasehat kepada penulis.
11. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner untuk penelitian.
12. Teman-teman Kelompok Mahasiswa Wirausaha angkatan 2011-2016 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.
13. Sahabat-sahabat terbaik saya yaitu Andriana, Arman, Aul, dan Laila yang telah mendukung, membantu, dan mendoakan saya selama di perkuliahan.

13. Teman-teman 47 UNDIP Buduk, Mucul, Zikri, Albi, Andrew, Evan, Mala, Nadhila, dan Nadhira yang telah membantu dan menyemangati penulis selama ini.
14. Sahabat saya selama di Semarang, Valen, Gita, Tiwi, Rissa, Nares, Dewa, Ian dan Shafira yang senantiasa memberikan motivasi dan doa pada penulis.
15. Teman-teman KKN, Gunawan, Andhika, Vidy, Caca, Dina, Audrey, Talitha, dan Naer terima kasih untuk keceriaan, bantuan, semangat dan doa yang telah diberikan.
16. Teman-teman Manajemen 2013 dan Komting terbaik Bimo Wicaksono.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan bantuan, nasehat dan dukungan yang telah membantu selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 10 Juni 2017

Penulis,

Muhammad Iqbal Mubarak  
NIM. 12010113120053

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	12
2.1.2 Minat untuk Menggunakan .....	13
2.1.3 Manfaat .....	14
2.1.4 Kemudahan Penggunaan .....	17
2.1.5 Keamanan .....	19
2.2 Model Penelitian .....	21
2.3 Hipotesis Penelitian .....	22

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	23
3.1.1 Variabel Penelitian .....	23
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.2.1 Populasi .....	26
3.2.2 Sampel .....	27
3.3 Jenis dan Sumber data .....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5 Metode Analisis Data .....	30
3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	30
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	32
3.5.4 Uji Model .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Responden .....	35
4.2 Hasil Analisis Data .....	38
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	38
4.2.2 Statistik Deskriptif .....	40
4.2.3 Hasil Analisis .....	42
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.2.3.2 Analisis Regresi Berganda .....	47
4.2.3.3 Uji Model .....	48
4.2.3.4 Uji Simultan .....	52
4.2.3.5 Koefisien Determinasi .....	53
4.3 Pengujian Hipotesis .....	53
4.4 Pembahasan .....	56

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	60
5.3 Keterbatasan dan Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
DAFTAR LAMPIRAN.....	70

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Profil Responden .....	36
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas .....	38
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	39
Tabel 4. 4 Diskripsi Variabel .....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	42
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	45
Tabel 4. 7 Hasil Model Regresi .....	47
Tabel 4. 8 Uji t .....	52
Tabel 4. 9 Uji F .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
Gambar 3. 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampe dari Populasi Tertentu .....	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas .....	43
Gambar 4. 2 Grafik Normal Plot – Model 1 .....	44
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas – Model 1 .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	71
LAMPIRAN B TABULASI DATA .....	78
LAMPIRAN C DAFTAR RESPONDEN .....	102
LAMPIRAN D HASIL UJI DATA .....	108

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat Indonesia semakin hari semakin bertambah. Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, maka kebutuhan sehari-hari akan terus bertambah. Kebutuhan pada sektor transportasi umum adalah suatu kebutuhan yang utama pada saat ini. Daya saing industri transportasi umum juga semakin berkembang dengan adanya teknologi digital yang terus menerus disempurnakan sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, sistem informasi transportasi harus dikembangkan untuk menyediakan data-data terbaru transportasi di Indonesia, informasi-informasi terbaru juga harus disediakan untuk menjadi model transportasi yang relevan. Selain itu konsumen harus memiliki akses yang mudah untuk melakukan pemesanan secara daring dan juga cara pembayaran yang mudah.

Saat ini, layanan transportasi umum melalui darat, laut dan udara sudah diatur sebelumnya baik itu jadwal, frekuensi, dan tarif. Transportasi yang baik dapat membantu masyarakat Indonesia untuk beraktivitas sehari-hari. Menurut Edvardsson *et al.* (2005) isu yang terkait dengan karakteristik layanan yang paling umum adalah tidak berwujud, berubah-ubah, tidak dapat dipisahkan dan daya tahan umumnya telah dianggap dari perspektif penyedia layanan, dan bukan dari pelanggan. Pertumbuhan arus penumpang ditandai dengan mudahnya orang-orang untuk beraktivitas sehari-hari. Sehingga aksesibilitas menjadi sebuah konsep yang

relevan untuk perpindahan penumpang. Aksesibilitas adalah didefinisikan dalam beberapa cara, khususnya dari sudut pandang penumpang, Aksesibilitas adalah sejauh mana penggunaan lahan dan sistem transportasi dapat memungkinkan perusahaan, fasilitas, dan tempat-tempat kegiatan lain untuk menerima orang, barang dan informasi diberbagai waktu (Van Wee, 2013).

Geurs dan Van Wee (2004) menyatakan, aksesibilitas terdiri dari empat komponen, yang khususnya transportasi dan komponen individu yang menarik dalam konteks ini. Pertama menggambarkan sistem transportasi, dinyatakan sebagai pengaruh bagi seorang individu untuk menutupi jarak antara asal dan tujuan menggunakan moda transportasi tertentu, ini termasuk jumlah waktu, biaya dan usaha. pengaruh ini adalah hasil dari konfrontasi antara penawaran dan permintaan. Sedangkan pasokan infrastruktur mengacu pada lokasi dan karakteristik seperti kecepatan perjalanan maksimum, jumlah jalur, jadwal transportasi umum, dan biaya perjalanan, permintaan berkaitan dengan penumpang. Komponen individu mencerminkan kebutuhan (dari karakteristik demografi, kemampuan (misalnya, kondisi fisik, ketersediaan moda perjalanan) dan peluang (misalnya, pendapatan masyarakat, anggaran perjalanan, tingkat pendidikan) individu.

Jelas, karakteristik ini mempengaruhi tingkat seseorang dari akses ke moda transportasi. Selain itu, bahkan faktor-faktor seperti pendapatan, usia, jenis kelamin, struktur rumah tangga, faktor gaya hidup dan terkait preferensi dan sikap diasumsikan memiliki dampak pada perilaku perjalanan (Kitamura *et al.*, 1997; Cao *et al.*, 2009). Selain itu, menurut Bates (2001) untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat, sistem transportasi harus dapat mengatasi waktu, ruang dan mengandalkan waktu perjalanan, yang menganggap pengguna transportasi menjadi sangat penting, meskipun saat ini tidak termasuk dalam model transportasi dan analisis aksesibilitas.

Lovelock *et al.* (1987) menjelaskan bahwa pengguna sistem transportasi umum secara tradisional telah dianggap sebagai konsumen pasif. Namun peran mereka berubah dari tidak terhubung menjadi terhubung dan dari sadar menjadi paham (Prahalad dan Ramaswamy, 2004) dan peserta aktif dalam proses menciptakan nilai (Vargo dan Lusch, 2008). Inovasi teknologi adalah faktor utama yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Dengan pertumbuhan teknologi yang memberikan dampak yang baik untuk transportasi maka, penyedia jasa layanan transportasi juga harus memberikan kemudahan dalam hal transaksi pembayaran.

Lerner (2013) dalam bukunya menjelaskan, Di berbagai negara di Asia dan Afrika, layanan pembayaran mobile tidak hanya diperkenalkan luas manfaat bagi penyedia layanannya, mereka telah memberikan akses untuk pelayanan dasar, meningkatkan kenyamanan konsumen dan memiliki dampak yang menguntungkan bagi ekonomi nasional.

Dengan membangun pengalaman pribadi, konsumen turut serta secara aktif dalam proses penciptaan nilai, Prahalad dan Ramaswamy (2004) menjelaskan keterlibatan konsumen, *self-service*, pengalaman konsumen, pemecahan masalah dan *co-designing*. Menurut Meuter *et al.* (2000) *self-service*

termasuk dalam *mobile ticketing* karena teknologi ini mewakili mereka yang dapat memungkinkan konsumen untuk memesan, membeli, dan pertukaran sumber daya dengan perusahaan tanpa interaksi langsung dengan karyawan mereka. Beberapa penulis lain juga berpendapat bahwa dengan menyediakan lebih banyak pilihan *self-service* dapat untuk meningkatkan penggunaan.

Watson, *et al.* (2002) menjelaskan bahwa *mobile services* itu penting dilihat dari dua sudut pandang yaitu perusahaan dan konsumen karena dibutuhkan dimana-mana, umum, dan akses bersama untuk informasi pelayanan serta kemungkinan untuk sesuatu yang khusus dan pertukaran informasi pribadi. Ondrus dan Pigneur (2009) juga menekankan bahwa aspek perilaku memerlukan perhatian yang lebih dalam menjelaskan bauran *mobile payment*. Dan pada dasarnya penelitian sebelumnya menjelaskan fokus utama *mobile payment* adalah dari sudut pandang konsumen.

Banyak penelitian yang memfokuskan untuk mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi dari minat untuk menggunakan *mobile payment* dan pada penentuan sejauh mana faktor-faktor ini mempengaruhi niat ini. Ada beberapa faktor yang telah diketahui, yaitu usia merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna perilaku teknologi (Liebana-Cabanillas *et al.*, 2014; Glass dan Li, 2010; Li *et al.*, 2008)). Liebana-Cabanillas *et al.* (2014) juga menjelaskan bahwa memang, seperti yang ditegaskan oleh banyak studi, pengguna lebih muda lebih mungkin untuk menerima teknologi, dan layanan secara teknologi (Anne Coussement dan J. Teague, 2013; Howcroft *et al.*, 2002; Karjaluoto *et al.*, 2002). Parasuraman dan Colby, (2015) menjelaskan dalam

penelitian mereka di Indeks Kesiapan Teknologi (IKT), menunjukkan bahwa skor kesiapan teknologi tertinggi adalah terdiri dari anak-anak muda. Terlihat dari hasil ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa anak-anak muda juga lebih mudah berorientasi pada penggunaan solusi inovatif untuk akses layanan sehari-hari seperti transportasi.

Namun Kim *et al.*, (2010) menjelaskan bahwa ada kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut tentang perilaku pengguna *mobile payment*. Mallat *et al.* (2005) menerangkan bahwa *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Diffusion of Innovation theory (DOI)* menjelaskan cara yang relevan untuk pemakaian dan penggunaan *mobile services* (Hung *et al.*, 2003; Kleijnen *et al.*, 2004; (Lee *et al.*, 2003)

Teknologi akan terus berkembang mengikuti globalisasi, banyaknya perkembangan teknologi seperti internet dan gadget akan semakin mempermudah masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan di era globalisasi ini. Salah satu manfaat dari perkembangan teknologi adalah untuk sarana transportasi umum. Penggunaan *mobile ticketing* dapat memberikan hasil yaitu peningkatan penggunaan transportasi *online* dibanding dengan transportasi konvensional.

PT. GO-JEK Indonesia adalah perusahaan teknologi digital yang membantu masyarakat sebagai solusi masalah yang sedang terjadi saat ini. GO-JEK menjadi mitra bagi pengendara-pengendara Ojek untuk mempermudah masyarakat menghadapi kemacetan dan kepadatan penduduk Ibu kota.

GO-JEK bukan hanya menyediakan layanan untuk mengantarkan seseorang mencapai tempat tujuannya, namun GO-JEK saat ini sudah memiliki berbagai produk untuk memberikan kemudahan terhadap masalah masyarakat ibu kota saat ini. Layanan GO-JEK saat ini terdiri dari Go-Ride, Go-Mart, Go-Food, Go-Glam, Go-Clean, Go-Box, Go-Car, Go-Send, Go-Massage, Go-Tix, Go-Busway, Go-Med, Go-Auto, dan Go-Pay.

Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor yang sebelumnya adalah ojek-ojek konvensional yang dijadikan mitra untuk bersama-sama memberikan manfaat lebih dengan menggunakan *mobile services* sehingga seluruh pemesanan dapat dikendalikan dengan aplikasi GO-JEK. Dengan menggunakan Go-Ride maka konsumen dapat lebih mudah dan cepat untuk menuju tempat tujuan.

Kemudahan inilah yang mendorong konsumen untuk menggunakan jasa GO-JEK untuk mengatasi masalah yang ada ketika menggunakan transportasi umum. Saat ini GO-JEK memperbaiki kesulitan-kesulitan yang telah dialami para konsumen dalam penggunaan aplikasi, sehingga konsumen semakin nyaman dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah tahapan dimana user meyakini bahwa sebuah teknologi/sistem dapat diaplikasikan dengan mudah dan terbebas dari masalah (Davis, 1989).

Go-Ride memiliki manfaat yang sangat baik disaat seseorang gelisah untuk mendapatkan transportasi yang cepat dan mudah untuk dipesan atau digunakan. Jogiyanto (2007:114) menjelaskan bahwa persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Apabila kinerja pekerjaan dari seseorang meningkat maka akan berpengaruh positif terhadap perekonomian dari suatu negara.

GO-JEK saat ini mengeluarkan sebuah fitur baru untuk mempermudah pembayaran dari seluruh produk yang ditawarkan oleh GO-JEK. Fitur terbaru tersebut adalah Go-Pay. Go-Pay adalah *mobile wallet* atau dompet virtual yang digunakan untuk menyimpan GO-JEK *Credit* dan digunakan untuk membayar transaksi dalam layanan produk-produk GO-JEK. Go-Pay memiliki berbagai keunggulan, diantaranya adalah yaitu pembayaran yang mudah untuk setiap transaksi layanan GO-JEK, pembayaran transaksi tanpa uang kembalian, mendapatkan berbagai macam potongan harga untuk pengguna Go-Pay, dan kemudahan pengisian saldo.

Go-Pay saat ini sudah bekerjasama dengan bank-bank di Indonesia. Cara melakukan *top up* saat ini cukup mudah yaitu dapat melalui ATM, *internet banking*, *mobile banking* dan juga pengendara GO-JEK. Layanan ini menjadi sebuah solusi dimana ketika konsumen tidak membawa uang tunai dan juga malas untuk bertransaksi menggunakan uang tunai. Pemerintah telah mengatur peraturan terkait transaksi pembayaran yang diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/9/PBI/2016) tentang Pengaturan dan Pengawasan Sistem Pembayaran

Pengelolaan Uang Rupiah, yaitu pada Pasal 5 ayat (1) huruf d yang berbunyi “Pengaturan Sistem Pembayaran mencakup antara lain infrastruktur”. Jenis infrastruktur yang termasuk Sistem Pembayaran salah satunya adalah *internet payment gateway*, dan *electronic banking* (seperti *SMS banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*).

Lerner (2013) menjelaskan, ada beberapa persyaratan dari sudut pandang pelanggan apabila layanan *mobile payment* dapat sukses yaitu, cepat dan akses yang mudah, mudah digunakan, persyaratan teknis yang mudah, kelenturan, layanan yang luas, aplikasi, dan mempunyai nilai tambah pada layanan. Layanan *mobile payment* yang memiliki keamanan yang baik juga akan menjadi pertimbangan untuk seorang konsumen menggunakan layanan *mobile payment* tersebut.

Pada kasus-kasus yang telah terjadi di Indonesia, Go-Pay cukup banyak terjadi kasus pada sistem keamanan. Seperti yang terjadi di tahun 2016, Deliusno (2016) menjelaskan bahwa adanya kasus akun Go-Jek yang dibobol dan saldo Go-Pay berkurang atau tidak tersisa sama sekali.

Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan *mobile payment* (Dewan dan Chen, 2005; Kim *et al.*, 2010; Ferreira, 2013; Nguyen *et al.*, 2016; Di Pietro *et al.*, 2015). Namun pada persepsi keamanan ditemukan adanya hasil yang berlainan mengenai hubungan pengaruh persepsi keamanan terhadap minat untuk menggunakan *mobile payment*.

Dewan dan Chen (2005) dan Ferreira (2013) menjelaskan persepsi keamanan berpengaruh negatif terhadap minat untuk menggunakan *mobile payment*, sedangkan Di Pietro *et al*, (2015) menjelaskan persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan *mobile payment*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis terdorong melakukan penelitian untuk dapat mengetahui manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan dari *mobile payment*. Penelitian ini merupakan adaptasi dari Di Pietro *et al*, (2015) yang menjelaskan tentang model integrasi untuk penerimaan *mobile payment* pada transportasi umum yang telah dilakukan di negara Italia. Maka penelitian ini berjudul **“Minat untuk menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dimengerti bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan *mobile payment*.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi minat untuk menggunakan *mobile payment*. Variabel-variabel tersebut adalah manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Namun diantara penelitian-penelitian terdahulu, ditemukan adanya hubungan variable-variabel yang terintegrasi dan juga adanya hasil yang berlainan mengenai hubungan variable-variabel yang telah diteliti. Maka dari itu dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride?

2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat untuk Menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride.
2. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat untuk Menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride.
3. Untuk mengkaji dan mengetahui Persepsi Keamanan terhadap Minat untuk Menggunakan Go-Pay pada layanan Go-Ride.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan GO-JEK Indonesia, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan Go-Pay sebagai *mobile payment* pada layanan GO-JEK.
2. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran.
3. Bagi peneliti lain, sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah. Tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi definisi operasional dari kedua variabel, populasi dan sampel yang akan digunakan, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisikan hasil dan analisis data penelitian yang dijabarkan mengenai deskripsi pemilihan sampel, data yang digunakan, pengolahan data serta hasil dari analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran, yang terdiri atas kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan, keterbatasan pada penelitian dan saran yang diajukan bagi penelitian selanjutnya.