

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil GoPay

GoPay ialah bagian dari ekosistem yang dimiliki oleh Gojek sebagai dompet digital yang serba bisa. Kini, GoPay menjadi salah satu dompet *digital all-in-one* terkemuka di Indonesia yang memungkinkan pembayaran dilakukan melalui aplikasi Gojek, hingga melakukan transaksi non-tunai secara offline maupun online, dengan syarat toko tersebut adalah mitra dari Gojek. Selain sebagai metode pembayaran, GoPay pun dapat melakukan transfer kepada sesama pengguna GoPay lainnya dan transfer ke Bank (Gojek, 2022).



**Gambar 1.1 Logo GoPay**

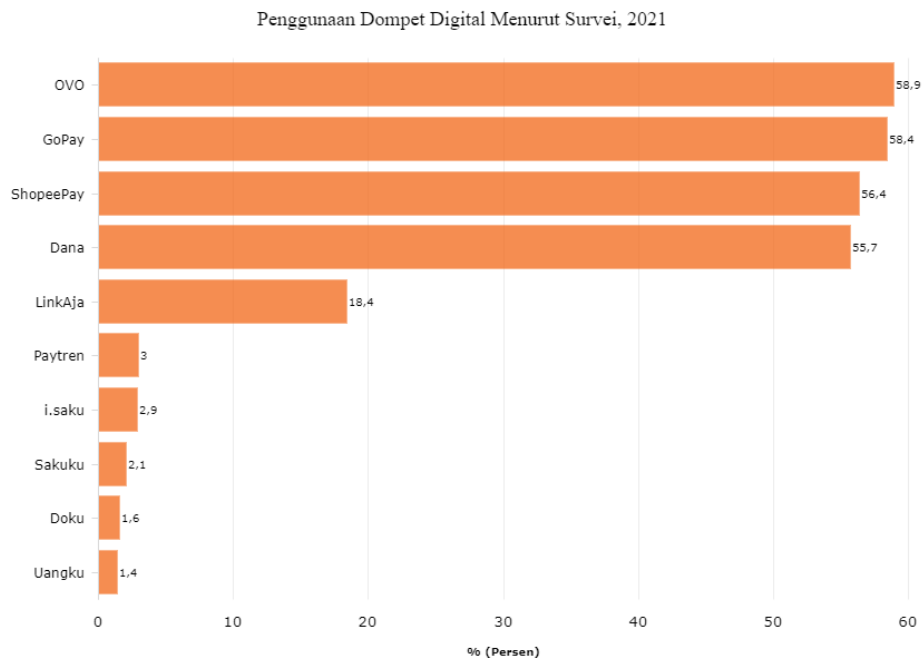
*Sumber: Gojek (2022)*

GoPay memiliki fitur yang memudahkan pelanggan dalam bertransaksi untuk kebutuhan sehari-hari. Adanya GoPay, transaksi menjadi lebih aman dan terpercaya. Kini, GoPay terintegrasi dengan bank-bank terbedar di Indonesia yang bertujuan mempermudah pengguna dalam melakukan pengisian saldo GoPay. Layanan GoPay memiliki tujuan, yaitu membangun sesuatu yang bermanfaat untuk Indonesia dan memanfaatkan teknologi untuk menciptakan dampak sosial yang positif, serta menjadi *financial technology* yang ingin merambah hingga ke berbagai UMKM di Indonesia.

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, teknologi telah berkembang untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Oleh karena itu, hal tersebut menjadikan penggunaan teknologi di kalangan masyarakat sudah tidak dapat dihindari lagi. Perkembangan teknologi ini dapat kita rasakan di berbagai bidang, begitupun adanya perubahan alat pembayaran yang sangat berkembang pesat, berbagai inovasi dalam bidang *financial* diciptakan dengan tujuan untuk menyediakan alternatif baru bagi masyarakat dalam bertransaksi. Adanya evolusi financial technology, pembayaran digital telah mengarah ke era baru masyarakat tanpa uang tunai (Abdullah et al., 2020). Dompet digital atau *e-wallet* ialah layanan yang digunakan sebagai alternatif sistem pembayaran untuk memudahkan penggunaanya dalam bertransaksi secara online, tentunya kehadiran *e-wallet* ini akan membuat proses transaksi menjadi lebih efisien. E-wallet sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia merupakan layanan elektronik yang bertujuan menyimpan informasi mengenai alat pembayaran, termasuk cara pembayaran yang menggunakan kartu dan/atau uang elektronik untuk menghimpun dana dan melakukan pembayaran.

Dengan adanya uang elektronik, dilatarbelakangi oleh Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009, yang mendukung agenda Bank Indonesia dalam mewujudkan *less cash society* di Indonesia, yang merupakan adanya suatu perubahan kebiasaan masyarakat pada proses transaksi dari yang tadinya tunai menjadi non tunai atau dalam bentuk digital. Dalam mewujudkan *less cash society* tersebut, Bank Indonesia melakukan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Dengan adanya GNNT diharapkan dapat meminimalisir berbagai masalah pada saat melakukan pembayaran secara tunai seperti uang tidak diterima karena uang yang rusak, dan dengan adanya GNNT transaksi yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien. (bi.go.id, 2020). Saat ini, di Indonesia terdapat 10 dompet digital yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), salah satunya yaitu Gopay yang merupakan terbitan dari PT. Dompet Anak Bangsa pada tahun 2016. Berikut merupakan data urutan dompet digital yang paling sering digunakan di Indonesia pada tahun 2021:



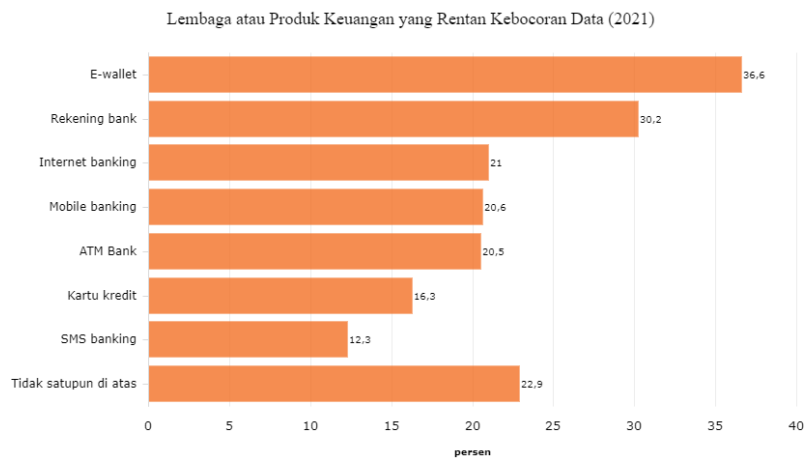
[katadata.co.id](https://katadata.co.id)

[databoks](https://databoks.id)

### Gambar 1.2 Dompot Digital yang Paling Sering Digunakan

Sumber: [katadata.co.id](https://katadata.co.id)

Berdasarkan data dari [katadata.co.id](https://katadata.co.id) pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa survei Daily Social menunjukkan Gopay terdapat di urutan ke dua sebagai aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan. Sebanyak 58,4% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan Gopay. (Pahlevi, 2022). Walaupun e-wallet merupakan terobosan baru yang sangat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi setiap harinya, saat ini banyak kasus kriminal seperti *cybercrime*, dimana bisa dengan mudahnya mengakses informasi melalui dompet digital yang kita gunakan.



**Gambar 1.3 Lembaga atau Produk Keuangan yang Rentan Kebocoran Data**  
*Sumber: katadata.co.id*

Kasus kebocoran dan penyalahgunaan informasi pribadi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab semakin marak terjadi di masyarakat Indonesia termasuk terjadi di produk perbankan atau lembaga keuangan. Seperti pada Gambar 1.3 yang menunjukkan bahwa lembaga atau produk yang rentan kobocoran data, pada peringkat pertama adalah e-wallet sebesar 36,6%. Meskipun Gopay menjadi peringkat ke dua sebagai dompet digital yang paling sering digunakan, Gopay tidak terlepas dari berbagai masalah yang terjadi yang dihadapi oleh penggunanya. Berikut beberapa permasalahan yang terjadi pada pengguna Gopay.

**Tabel 1.1 Permasalahan yang Terjadi pada Pengguna Gopay**

Permasalahan	Waktu Kejadian	Sumber
Pencurian email dan password pengguna Gopay hingga dijual secara online.	2020	dailysocial.id
Pembobolan saldo Gopay	2019	keuangan.kontan.co.id
Kasus pencurian data dan kredit pengguna menerpa Gojek	2019	beritagar.id

Saldo yang hilang	2022	Noorkania, Nabila
-------------------	------	-------------------

*Sumber: Olahan Penulis, 2022*

Berdasarkan tabel diatas terlihat beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna Gopay. Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melihat apakah sistem keamanan informasi dan privasi pada Gopay mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan dompet digital Gopay dengan penlitian yang berjudul “Analisis Faktor Keamanan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan E-Wallet Gopay”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang dikemukakan adalah:

1. Apakah *Authentication* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay?
2. Apakah *Encryption mechanisms* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay?
3. Apakah *Software performance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay?
4. Apakah *Privacy details* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay?
5. Apakah *Information provided* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Authentication* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay.
2. Untuk mengetahui apakah *Encryption mechanisms* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay
3. Untuk mengetahui apakah *Software performance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay.

4. Untuk mengetahui apakah *Privacy details* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay.
5. Untuk mengetahui apakah *Information provided* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan akan membantu dalam penelitian selanjutnya, khususnya Analisis Faktor Keamanan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan *E-wallet* Gopay.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau masukan untuk perusahaan dompet digital di Indonesia sebagai bahan evaluasi pengembangan sistem dan layanan keamanan informasi dan privasi, khususnya bagi layanan Gopay.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang uraian umum mengenai teori-teori yang digunakan literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan, serta kerangka pemikiran dari penelitian.

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

Bab ini akan menjelaskan secara rinci metodologi penelitian yang akan digunakan, jenis penelitian, tahapan penelitian, pengumpulan data, dan teknik analisis yang akan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang muncul akan terlihat jelas dan dapat diperoleh alternatif dari pemecahan masalah yang dihadapi.

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

Pada bab ini, penulis menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan analisis data yang diuraikan secara sistematis mengenai penelitian dengan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menarik kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran yang berkaitan dengan objek penelitian atau hal terkait lainnya.