

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Go-Jek *Indonesia* merupakan sebuah perusahaan *start-up* dalam dibidang jasa ojek *online* yang didirikan oleh Nadiem Makarim di tahun 2010. Go-Jek berkolaborasi bersama pengendara ojek terampil dan membuat jalan keluar utama untuk melakukan pengiriman barang, pesan antar makanan, belanja dan berpergian. Layanan Go-Jek bisa dilakukan menggunakan Go-Jek App yang dapat diunduh lewat *playstore* dan *app store*. Go-Jek menjelaskan bahwa terdapat lima layanan yang terdapat peningkatan signifikan jika dilihat data periode Desember-Februari 2020. Lima layanan yang dimaksud adalah *GoFood* dan *GoMart*, transaksi dengan *Gopay*, donasi menggunakan GoPay, untuk hiburan terdapat *GoGames*, *GoPlay* dan *GoTix*, pengiriman barang melalui *GoSend* (Noviyanti and Dwi, 2020). Hasil Survei dari Databooks, gopay mendapatkan presentase penggunaan sebanyak 71% di kalangan masyarakat dibandingkan dengan dompet *digital* yang lain (Rania, 2024).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Lajunya pertumbuhan di dunia teknologi dan penggunaan internet semakin banyak di negara *Indonesia* sehingga kini tengah memasuki era transformasi digital industri 4.0 yang menyebabkan revolusi digital saat masa kini. Fenomena revolusi industri 4.0 telah memberikan dorongan besar bagi kemajuan teknologi, termasuk dalam bidang ekonomi seperti financial technology (fintech). Fintech mengacu pada inovasi teknologi yang digunakan guna memberikan layanan keuangan secara lebih berdaya guna, mudah, serta terjangkau. Hal ini meliputi bermacam-macam layanan semacam pembayaran digital, pinjaman daring, investasi melalui platform online, juga lainnya. Pandemi COVID-19 mempercepat adopsi fintech, terutama dalam hal pembayaran digital. Pembayaran digital sudah menjadi salah satu faktor yang fundamental untuk mendukung aktivitas ekonomi selama pandemi, dan

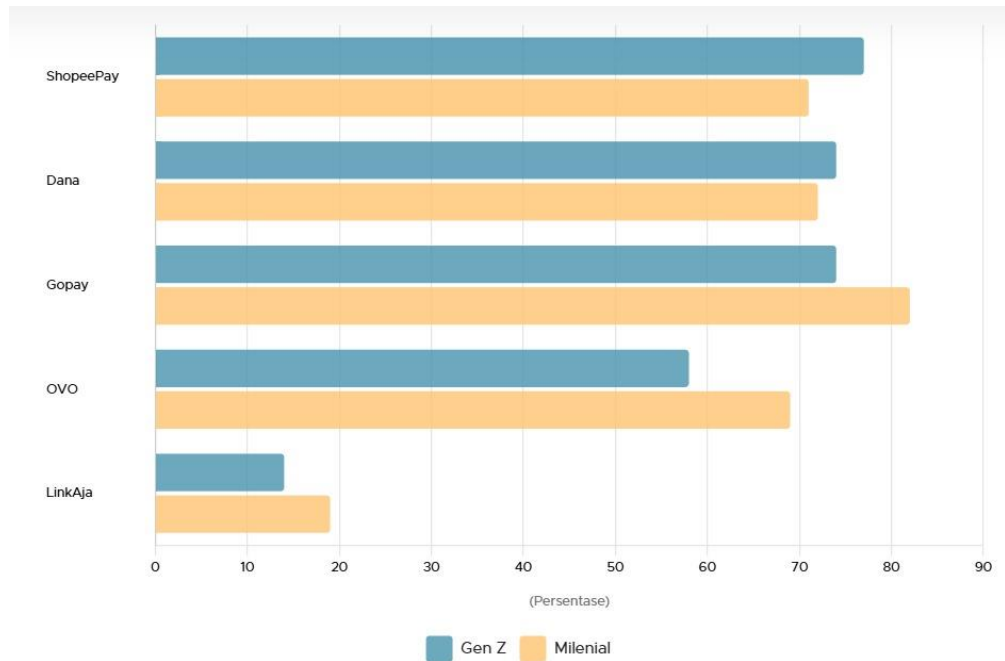
kemungkinan besar akan terus berkembang untuk sistem pembayaran di masa depan (Yuliyanti, 2024).

Pembayaran digital atau *digital payment* adalah metode pembayaran yang tidak melibatkan uang tunai secara fisik. Pembayaran digital dapat dilakukan baik secara offline maupun online. Ada lima jenis pembayaran digital yang sudah umum diketahui, uang elektronik, kartu kredit, internet banking seperti mobile banking dan sms banking, QRIS (*Quick Respon Code Indonesian Standard*) dan dompet elektronik (Valerina, 2024). Dompet elektronik merupakan aplikasi yang memudahkan dalam melakukan transaksi yang dapat diakses dengan menggunakan perangkat seluler seperti ponsel dan juga membutuhkan koneksi internet. Tak hanya untuk melakukan pembayaran, pada saat ini dompet digital dapat digunakan untuk menyimpan uang, namun pastikan dompet digital yang digunakan sudah terdaftar dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) agar transaksi aman. Ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan dalam menggunakan dompet digital yaitu, transaksi lebih cepat, terhindar dari penyebaran uang palsu menghindari kontak fisik. Selain memiliki banyak manfaat tentu juga ada kekurangan pada dompet digital yaitu, ekosistem belum matang dan juga hidup jadi lebih konsumtif (Jatmiko, 2024).

Sudah ada beberapa dompet digital yang terkenal dan terdaftar dimasyarakat Indonesia, seperti *ovo*, *dana*, *shopeepay*, *link aja* dan juga *Gopay*. Pada era digital saat ini, dompet digital (e-wallet) telah menjadi komponen penting dalam kehidupan sehari-hari, khususnya bagi generasi Z dan Milenial. Aktivitas seperti berbelanja secara daring, melakukan pembayaran di kedai kopi, hingga membayar transportasi umum kini dapat dilakukan hanya melalui satu sentuhan pada perangkat seluler. Metode pembayaran tunai secara bertahap mulai tergantikan oleh sistem pembayaran digital yang dinilai lebih praktis dan efisien (Farhan, 2025).

Meskipun *ShopeePay* tercatat sebagai e-wallet dengan tingkat preferensi tertinggi di kalangan Gen Z (77 %) dan Milenial (71 %) menurut *Populix PopVoice Gen Z & Millennials Report Q1 2023* (Farhan, 2025), dalam praktik pembayaran untuk layanan *GoTransit* dari *Gojek*, pengguna justru lebih

mengandalkan GoPay. Hal ini didukung oleh integrasi GoPay dalam berbagai moda transportasi termasuk KRL *Commuter Line* melalui GoTransit sejak Mei 2022 sehingga menjadikan GoPay sebagai metode pembayaran utama dalam ekosistem multimoda Gojek (Goto, 2022). Untuk data pertumbuhan pengguna e-wallet dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah.



Gambar 1.1 *Survey* pengguna dompet digital di Indonesia

Sumber: GoodStats (2025)

Sistem pembayaran adalah elemen penting dalam operasional bisnis. Eksistensi Go-Pay mencerminkan suatu inovasi pada mekanisme transaksi yang memberikan aksesibilitas untuk penggunanya guna merasakan layanan Go-Jek dengan menggunakan satu dompet virtual. Selain untuk membayar biaya transportasi ojek, GoPay juga memungkinkan pengguna guna melakukan pembayaran atas berbagai layanan lain yang ditawarkan oleh Go-jek (Latief & Nur, 2019). Layanan lain yang disediakan oleh Go-Jek adalah Gotransit. GoTransit adalah inovasi yang sangat memudahkan pengguna aplikasi Gojek dalam merencanakan dan melakukan perjalanan menggunakan berbagai moda transportasi. Dengan fitur ini, pengguna dapat dengan mudah memilih rute perjalanan serta transportasi yang ingin digunakan, sekaligus mengecek harga

dan estimasi waktu tempuh. Salah satu keunggulan utama GoTransit adalah kemampuannya untuk memfasilitasi pembelian tiket KRL (Kereta Rel Listrik) secara langsung melalui aplikasi Gojek, sehingga pengguna tidak perlu repot-repot menggunakan kartu fisik saat naik commuter line (Zaenuddin, 2025).

Transportasi publik di wilayah Jabodetabek merupakan bagian penting dari aktivitas masyarakat urban yang setiap harinya melakukan mobilitas dari satu kota ke kota lain. KRL (Kereta Rel Listrik) menjadi salah satu moda transportasi paling vital, dengan jumlah pengguna mencapai lebih dari 850.000 orang per hari (KAI Commuter, 2023). Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam perencanaan dan pembayaran perjalanan yang efisien, terutama bagi pengguna yang ingin menghindari antrean dan memanfaatkan kemajuan teknologi. Sejalan dengan tren digitalisasi layanan publik dan peningkatan penggunaan aplikasi mobile, PT Gojek Indonesia meluncurkan fitur GoTransit dalam aplikasi Gojek. Fitur ini memungkinkan pengguna merencanakan perjalanan serta membayar tiket KRL melalui dompet digital GoPay secara langsung. GoTransit hadir sebagai solusi untuk memberikan pengalaman perjalanan yang lebih terintegrasi dan efisien bagi masyarakat Jabodetabek (Goto, 2023).

Sejak diluncurkan secara bertahap pada November 2021 hingga peluncuran resmi pada Juni 2022, GoTransit mencatat pertumbuhan penggunaan yang pesat di wilayah Jabodetabek. Setelah integrasi dengan sistem tiket KRL berbasis QR Code, jumlah akses terhadap fitur GoTransit melonjak hingga 20 kali lipat pada bulan pertama. Pada September 2022, penjualan tiket digital melalui platform ini telah mencapai 74% dari total penjualan tiket KAI Commuter Indonesia (GOTO Company, 2022). Sepanjang tahun 2022, penggunaan tiket digital KCI juga mengalami pertumbuhan sebesar 300%.

Menurut survei PUSTRAL UGM yang dilakukan pada Maret hingga Juni 2023 terhadap lebih dari 2.000 responden, sekitar 38% pengguna Gojek beralih menggunakan KRL karena kemudahan integrasi melalui GoTransit. Selain itu,

pengguna juga melaporkan penghematan biaya perjalanan rata-rata sebesar 27% dan penurunan waktu tempuh sebesar 15% (Medcom.id, 2023).

Dampak positif GoTransit juga terlihat dalam pengurangan emisi, dengan estimasi penurunan emisi kendaraan pribadi mencapai 5.057 ton CO₂ sepanjang tahun 2022. Inisiatif ini terus dikembangkan, termasuk melalui pembaruan fitur aplikasi pada tahun 2024, yang semakin memperkuat posisi GoTransit sebagai solusi transportasi multimoda digital pertama di dunia (Katadata.co.id, 2024).

Berdasarkan laporan dari Tech in Asia (2022), Gojek telah diunduh lebih dari 190 juta kali di Asia Tenggara, dengan mayoritas pengguna berasal dari Indonesia. Data dari GOTO Financial Report Q2 2023 juga menunjukkan bahwa fitur GoTransit mengalami peningkatan penggunaan sejak diluncurkan pada 2021. Namun, hingga kini belum banyak kajian akademik yang membahas secara mendalam bagaimana penerimaan pengguna terhadap teknologi ini dan seberapa besar niat mereka untuk terus menggunakannya. Oleh karena itu, penelitian ini memanfaatkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis sikap konsumen serta faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan GoTransit.

Banyak penelitian terbaru telah diterbitkan mengenai pembayaran digital karena pertumbuhan yang cepat dari e-banking dan sistem pembayaran. Perkembangan teknologi digital mendorong masyarakat untuk mulai beralih menggunakan sistem pembayaran berbasis digital, termasuk dalam layanan transportasi publik. Hal ini sejalan dengan hasil studi oleh Iradianty dan Aditya (2021) yang menunjukkan bahwa kesadaran mahasiswa terhadap layanan pembayaran digital di Indonesia terus meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan akan efisiensi dalam bertransaksi. Beberapa penelitian meneliti tentang penggunaan pembayaran digital pada negara United Arab Emirates (UAE) (Qudah, Al-Okaily & Gazlat, 2022), Malaysia (Hameed, et al, 2023) memperlihatkan terkait adanya pengaruh yang baik pada pemakaian pembayaran digital pada masa kini.

Dalam mengadopsi sistem pembayaran digital seperti GoPay, niat keberlanjutan penggunaan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, kebiasaan, dan pengaruh sosial, sebagaimana dijelaskan oleh Indrawati dan Putri (2018) dalam studi mereka mengenai pengguna GoPay di Indonesia. Niat penggunaan sistem digital seperti GoPay sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor teknologi dan perilaku pengguna. Hal ini diperkuat oleh studi Indrawati & Utama (2018) yang menggunakan model UTAUT2 dalam konteks adopsi layanan 4G di Indonesia, dan menemukan bahwa habit, konten, motivasi hedonis, serta ekspektasi kinerja secara signifikan mempengaruhi niat perilaku pengguna terhadap layanan berbasis teknologi. Penggunaan model prediktif seperti TAM dan UTAUT2 telah banyak digunakan untuk menjelaskan niat perilaku dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Salah satu studi relevan adalah oleh Indrawati dan Putri (2018), yang menemukan bahwa kebiasaan, kepercayaan, dan pengaruh sosial merupakan faktor utama yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan GoPay di Indonesia (Indrawati & Putri, 2018).

Dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan sistem pembayaran digital seperti GoPay pada layanan GoTransit, penting untuk melihatnya dari sudut pandang perilaku konsumen secara umum serta perilaku dalam mengadopsi teknologi baru. Kedua konsep ini memberikan dasar yang kuat sebelum masuk pada kerangka Technology Acceptance Model (TAM), yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis sikap dan niat konsumen terhadap penggunaan GoPay secara berkelanjutan.

Technology Acceptance Model (TAM) diuraikan sebagai teori sistem informasi yang menjelaskan cara orang mendekati dan menggunakan teknologi (Hardy, et al, 2022). Dalam TAM Ada dua variabel utama yang memberikan dampak niat perilaku guna mengimplementasikan, yakni Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) serta Persepsi Kegunaan (PU) (To & Trinh, 2021). Penelitian terdahulu menjelaskan terdapat pengaruh positif dan pemahaman

kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan pada dompet digital; seperti di Nigeria (Tella and Olasina, 2014), Vietnam (To and Trinh, 2021), Malaysia (Yang & Shi, 2024), China (Zhang, 2024) dan Indonesia (Gardian et al., 2022; Novira, Utomo, & Mulyanto, 2023).

Melihat dari pemaparan di atas persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan memberikan dampak yang cukup krusial terhadap pemakaian pada gopay, walaupun penelitian terhadap gopay sudah banyak namun analisis TAM untuk pembayaran Gotransit belum ada penelitian yang membahas terkait hal tersebut. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian untuk melihat apakah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan akan berpengaruh pada sikap dan minat konsumen untuk terus memakai gopay dalam melakukan transaksi pada gotransit. Karena Gotransit merupakan layanan baru yang ada di pasar. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi evaluasi berkaitan dengan PT Go-Jek untuk memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas sistem agar mudah digunakan oleh pengguna. Maka dari itu, penelitian ini bermaksud guna mengenali dampak persepsi manfaat serta persepsi keuntungan pemakaian terhadap sikap pelanggan yang mempengaruhi ketertarikan konsumen untuk terus memakai sistem pembayaran gopay dalam layanan gotransit khususnya untuk konsumen di Jabodetabek sebagai lokasi studi.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut penjelasan latar belakang, peneliti hendak melaksanakan penelitian mengenai analisis TAM untuk sistem pembayaran GOPAY pada layanan Go-Transit terhadap sikap konsumen yang mempengaruhi penggunaan berkelanjutan. Maka rumusan yang dibuat adalah:

1. Bagaimana dampak *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU)?
2. Bagaimana dampak *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Customer Attitude* (CA)?

3. Bagaimana dampak *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Continuance Intention* (CI)?
4. Bagaimana dampak *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Customer Attitude* (CA)?
5. Bagaimana dampak *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Continuance Intention* (CI)?
6. Bagaimana dampak *Customer Attitude* terhadap *Continuance Intention*?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang serta rumusan masalah, oleh karena itu tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh dalam *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU)
2. Untuk menganalisis pengaruh dalam *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Customer Attitude*
3. Untuk menganalisis pengaruh dalam *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Continuance Intention*
4. Untuk menganalisis pengaruh dalam *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Customer Attitude*
5. Untuk menganalisis pengaruh dalam *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Continuance Intention*
6. Untuk menganalisis pengaruh dalam *Customer Attitude* terhadap *Continuance Intention*

1.5 Manfaat Penelitian

Pembaca mengetahui analisa seberapa besar pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap sikap konsumen yang memberikan dampak pemakaian berkelanjutan pada pembayaran GoPay untuk layanan GoTransit. Selain itu perusahaan perusahaan dapat menjadikan bahan

evaluasi dan acuan agar inovasi yang dihasilkan dapat diminati oleh penggunaanya

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Guna memberikan deskripsi secara menyeluruh mengenai apa yang dibahas dalam penelitian ini, dengan demikian akan dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengkaji mengenai teori serta hasil dari penelitian sebelumnya yang dipakai menjadi acuan untuk memahami serta memecahkan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis data, metode pengumpulan data dan teknik pengolahan data yang akan digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang hasil pengolahan data dan penelaahan hasil data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan terkait hasil dari pengolahan data dan seluruh penelitian serta memberikan saran agar dapat dikembangkan lebih lanjut.