

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi memiliki banyak pengaruh terhadap perubahan perilaku dan kebiasaan masyarakat. Hal ini membuat masyarakat membutuhkan sesuatu yang membuat pekerjaan mereka menjadi lebih efektif dan efisien. Termasuk juga dalam kegiatan pembayaran parkir salah satunya kemudahan dalam pembayaran. Oleh karena itu hadir pembayaran dalam bentuk elektronik atau e-money dengan menawarkan keuntungan yang dibutuhkan masyarakat di era globalisasi ini.

Tercatat dari 17 Juni 2014, bersumber pada izin dari Bank Indonesia Nomor 16/98/DKSP, PT. Dompot Anak Bangsa yang ialah entitas anak industri dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek) mulai mengoperasikan uang elektronik (Zaenudin, 2018). Aplikasi Go-Jek yang menawarkan jasa pada bidang transportasi online tersebut memakai metode pembayaran berbentuk uang tunai serta non-tunai berbentuk uang elektronik. Uang elektronik tersebut awal mulanya bernama Go-Jek Credit, setelah itu berganti jadi Go-Pay pada Mei 2016 (Zaenudin, 2018). Walaupun awal mulanya Go-Pay digunakan cuma buat melaksanakan pembayaran terhadap pemakaian jasa dari Go-Jek, pada Mei 2018 Go-Pay dapat digunakan buat melaksanakan pembayaran terhadap transaksi pembelian pada outlet-outlet yang melaksanakan kerjasama (Zaenudin, 2018)

Meskipun gaya hidup non tunai mayoritas diterapkan oleh para generasi milenial, teknologi yang semakin berkembang membuat lapisan masyarakat lainnya harus belajar mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Hal ini terbukti dengan data dari Bank Indonesia yang mencatat bahwa jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia terus naik. Pada 2012, tercatat nominal transaksi uang elektronik mencapai Rp21.869.946 dan terus meningkat hingga di awal tahun yaitu bulan Januari 2019 tercatat sebanyak Rp173.825.919

Periode	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019 Januari
Jumlah Instrumen	21 Juta	36 Juta	35 Juta	34 Juta	51 Juta	90 Juta	167 Juta	173 Juta

Tabel 1. 1 Strategi Diskon Digital Payment Di Indonesia

Sumber: Websate Bank Indonesia ,2019

Pentingnya peran komunikasi pemasaran, terutama *sales promotion* dalam mengenalkan sistem pembayaran non tunai membuat penelitian ini akan berfokus untuk mengetahui pengaruh Promosi, Kemudahan, dan Kepercayaan yang dilakukan oleh Go-Pay sebagai sistem pembayaran *online* dari *start-up fintech* Go-Jek berupa notifikasi mengenai promo diskon cashback atau voucher gratis ongkir terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay pelanggan.

Sky Parking merupakan salah satu perusahaan yang sudah menerapkan GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) dan *financial technology* pada jasa yang diberikannya. Sky Parking adalah perusahaan yang menjalankan operator lahan parkir yang ada di Indonesia. Terdapat 12 lahan parkir yang menjadi operasional Sky Parking di wilayah Jakarta dan Tangerang antara lain Benton Junction, Lippo Kuningan, Lippo Mall Kemang, Mall WTC Matahari, Metropolis Town Square, Pejaten Village, Pluit Village, Siloam Hospital Kebon Jeruk, Siloam Hospital Lippo Village, Tamini Square, dan Universitas Pelita Harapan. Sky Parking juga memiliki keunggulan dalam penggunaan teknologi guna mencapai efektifitas operasional yang dilakukannya. Salah satu penggunaan teknologi yang dipakai oleh Sky Parking adalah mobile wallet.

Namun kerjasama antara Sky Parking dan GoPay masih terbilang baru di Mall Tamini Square , sehingga berdasarkan penelitian dan pengalaman pribadi peneliti, menggunakan mobile wallet GoPay dalam membayar parkir masih sering mengalami gangguan ,banyak pengunjung yang kurang paham informasi akan pembayaran melalui aplikasi GoPay ,dan banyak masyarakat belum percaya terhadap GoPay sebagai alat pembayaran Sky Parking di Mall Tamini Square.Oleh karena itu, peneliti melihat adanya masalah untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi yang di terapkan oleh Sky Parking dalam pembayarannya. Hasil dari penelitian ini pun diharapkan dapat menjadi saran bagi pihak terkait dalam meningkatkan sistem yang dipakai pada perusahaan tersebut

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Kemudahan,Dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka terdapat masalah sebagai berikut :

1. Promosi yang diberikan GoPay masih kurang beragam sehingga menyebabkan tingkat keputusan pengguna menurun.
2. Masih adanya konsumen yang belum mampu memahami penggunaan layanan aplikasi GoPay, sehingga menyebabkan kesulitan dalam akses fitur yang dilakukan oleh GoPay, dan selalu upgrade ke versi primer, misalnya transfer saldo.
3. Masih ada konsumen yang di tawarkan GoPay belum memenuhi kebutuhan mereka, misalnya untuk pembayaran parkir, bus, dan tol.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Sky Parking Mall Tamini Square menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan . Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengunjung Tamini Square yang menggunakan Aplikasi GoPay untuk pembayaran pada sky parking Di Mall Tamini Square”

1.4 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
2. Bagaimana pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
3. Bagaimana pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
4. Bagaimana Pengaruh Promosi, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimanakah Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
2. Untuk mengetahui Bagaimanakah pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
3. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
4. Untuk mengetahui Bagaimanakah Pengaruh Promosi, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penulis berharap penelitian ini dapat berguna untuk berbagai pihak, antar lain:

1. Sebagai peneliti sendiri diharapkan agar dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi, sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori dengan praktik dilapangan
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan untuk perusahaan GoPay mengenai faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penggunaan GoPay sebagai sebagai alat pembayaran GoPay sehingga pihak GoPay dapat meningkatkan layanan pada aplikasi GoPay
3. Sebagai referensi pada penelitian–penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh promosi, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat pengguna Aplikasi Gopay Sebagai Alat Pembayaran Sky Parking Di Mall Tamini Square
4. Secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat, yaitu: Bagi penulis setelah dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang penggunaan GoPay.

5. Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi dalam penerapan ilmu pengetahuan dalam mengetahui minat penggunaan aplikasi GoPay sebagai alat pembayaran GoPay.

2.1 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku dan jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggunakan penelitian kuantitatif yang berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, hipotesis, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.