

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

GoPay adalah anak perusahaan dari Gojek yang bergerak di bidang teknologi finansial yang menyediakan layanan berupa dompet elektronik yang memiliki fitur penyimpanan uang elektronik, serta untuk pembayaran transaksi di Indonesia (Wikipedia, 2024). Pada tahun 2016 Gojek mengakuisisi sebuah perusahaan uang elektronik bernama PonselPay yang telah memiliki lisensi uang elektronik dari Bank Indonesia. Hal tersebut dilakukan oleh Gojek karena ingin mengembangkan GoPay yang telah mereka kembangkan untuk menjadi e-money. Kemudian pada tahun 2017, Gojek mengumumkan akuisisinya terhadap tiga perusahaan *financial technology* (Fintech) diantaranya adalah Kartuku, Midtrans, dan Mapan dengan tujuan agar GoPay dapat melakukan ekspansi diluar ekosistem Gojek.

Pada awal peluncurannya, GoPay dapat digunakan di Indonesia sebagai alat pembayaran non-tunai ketika menggunakan layanan Gojek. Seiring berjalannya waktu, GoPay menambah fungsi penggunaannya melalui fitur-fitur terbarunya. Hingga saat ini, GoPay dapat digunakan untuk melakukan pembayaran QR code, asuransi (GoSure), investasi (GoInvestasi), pembayaran tagihan (GoTagihan), pembayaran aplikasi berbayar (Google Play, Spotify, Youtube, dll).

Pada tahun 2018, GoPay meluncurkan sistem pembayaran *Buy Now Pay Later* (BNPL) yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan pembelian dengan pembayaran yang dapat dicicil. Sistem pembayaran tersebut disebut dengan GoPay-Later, yang kemudian semakin ramai digunakan setelah Gojek melakukan merger dengan Tokopedia pada tahun 2021. Pengguna bisa memanfaatkan fasilitas pembayaran dengan GoPay dan GoPayLater di aplikasi Tokopedia. Setelah Gojek melakukan merger dengan Tokopedia, layanan Fintech Gojek dan Tokopedia digabung menjadi GoTo Financial. Pada tahun 2022, GoPay resmi memasuki ranah pinjaman online dengan menggandeng startup peer-to-peer (P2P) lending Kredit Pintar dan meluncurkan layanan GoPayPinjam. Layanan GoPayPinjam terbaru ini

menawarkan penggunaanya untuk meminjam hingga nominal Rp15 juta yang dapat dicicil hingga 12 bulan (tenor) lamanya.

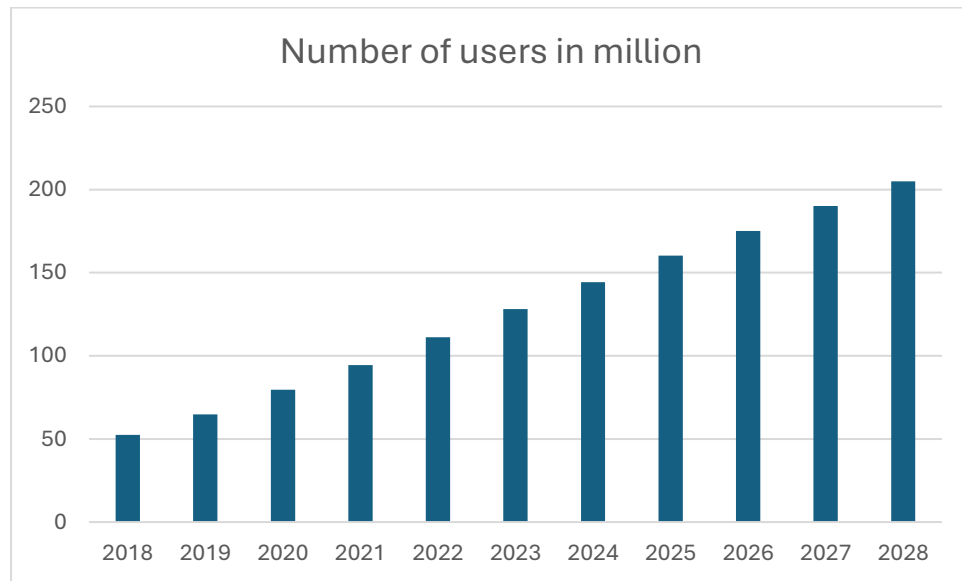
1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang begitu pesat, tentu berkaitan erat dengan adanya internet, sehingga berpengaruh terhadap aktivitas manusia yang tidak lepas dari kemajuan teknologi. Berdasarkan data terbaru dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia tahun 2024 mencapai angka 79.5%. Salah satu perkembangan paling signifikan adalah munculnya perusahaan teknologi keuangan (Fintech) yang menawarkan solusi pembayaran digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Menurut Asyarofah et al. (2023) Financial Technology (Fintech) merupakan inovasi terbaru dari sistem keuangan yang dikombinasikan dengan teknologi. Dengan adanya fintech di Indonesia dapat menghadirkan berbagai inovasi aplikasi keuangan yang banyak sekali memberikan kemudahan, fintech ini menjadi salah satu teknologi yang ada pada jasa keuangan. Perkembangan ini memungkinkan sebagian besar masyarakat untuk terhubung dengan layanan digital, mulai dari media sosial hingga *e-commerce*. Salah satu sektor yang terkena dampak signifikan kemajuan teknologi adalah keuangan, dimana inovasi digital telah merevolusi sistem perbankan dan pembayaran tradisional (Bank Indonesia, 2020). Menurut Santoso et al. (2020), perkembangan pesat industri *fintech* di Indonesia tidak hanya mendorong pertumbuhan transaksi digital, tetapi juga memunculkan tantangan terkait ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dalam menghadapi transformasi digital dan risiko keamanan yang semakin kompleks. Teknologi keuangan, atau fintech, telah muncul sebagai industri yang dinamis, menawarkan solusi inovatif yang meningkatkan inklusi dan aksesibilitas keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Tingginya angka penetrasi internet di Indonesia, telah memfasilitasi penerapan sistem pembayaran digital, yang menyebabkan pergeseran besar dari transaksi tunai tradisional ke pembayaran digital (Bank Indonesia, 2020). Transisi ini semakin dipercepat dengan adanya pandemi COVID-19, yang meningkatkan permintaan

akan metode pembayaran tanpa sentuh untuk meminimalkan interaksi fisik (Utomo & Rahman, 2024). Pertumbuhan pesat *fintech* di Indonesia ditandai dengan peningkatan signifikan jumlah pinjaman dan partisipasi pengguna. Salim et al. (2025) menunjukkan bahwa peningkatan akses pembiayaan melalui *fintech*, khususnya bagi UMKM dan daerah yang kurang terlayani bank, berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Oleh karena itu, platform pembayaran digital telah menjadi bagian integral dari transaksi sehari-hari bagi banyak masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, platform pembayaran digital telah menjadi bagian integral dari transaksi sehari-hari bagi banyak masyarakat Indonesia. Maka dari itu, Bank Indonesia memperkenalkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tahun 2019. QRIS berfungsi sebagai sistem kode QR terpadu yang menyederhanakan berbagai layanan pembayaran digital ke dalam satu platform terstandarisasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi digital (Bank Indonesia, 2020). Inisiatif ini berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan dan memperluas jangkauan pembayaran digital ke segmen masyarakat yang lebih luas (Alif & Pratama, 2021).

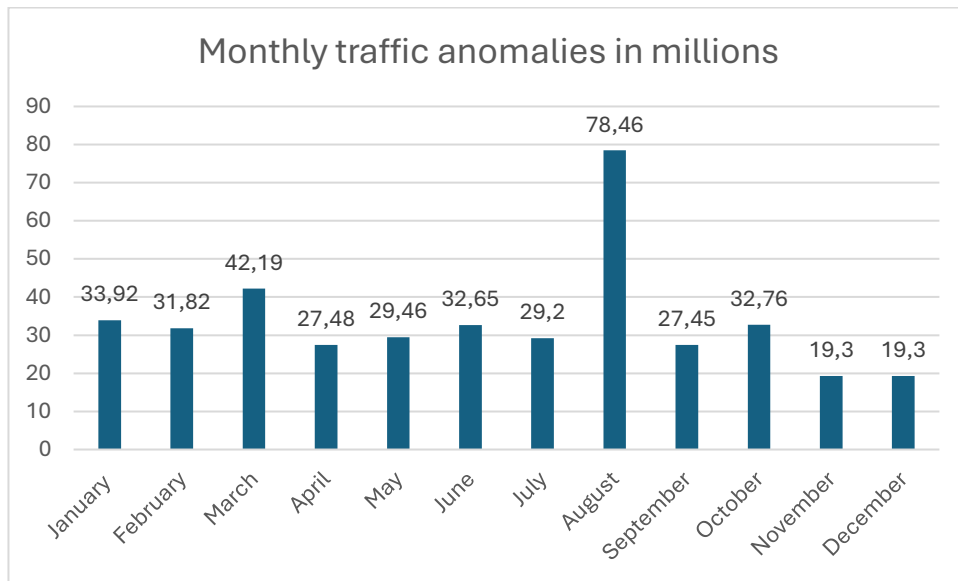
Perkembangan pembayaran digital di Indonesia menunjukkan tren positif yang sangat signifikan. Jumlah pengguna digital payment di Indonesia telah meningkat secara konsisten. Adapun perkembangan pembayaran digital di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir digambarkan pada grafik berikut ini.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Digital Payment di Indonesia

Sumber: (Statista, 2024)

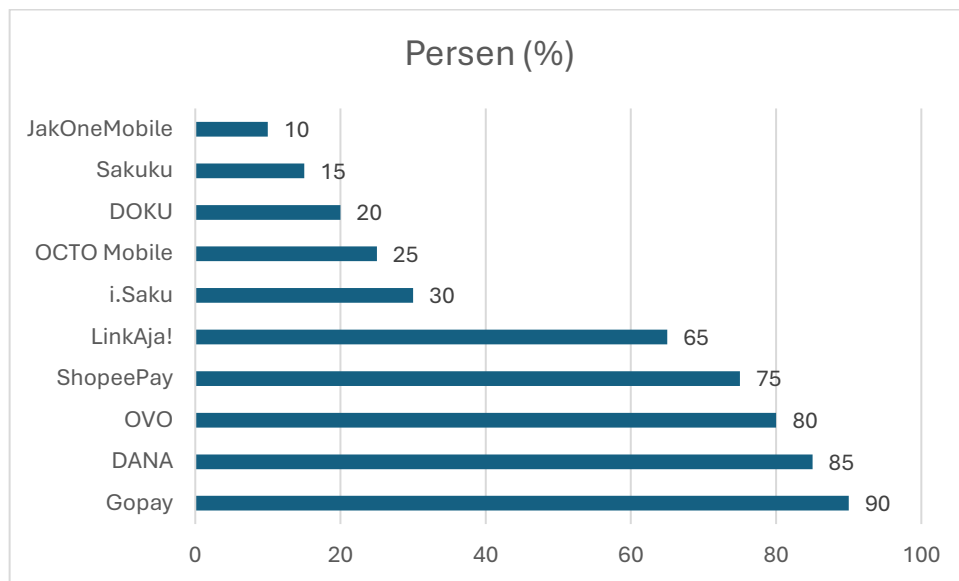
Gambar 1.1 memperlihatkan jumlah pengguna digital payment di Indonesia telah meningkat secara konsisten, dari 52,64 juta pada tahun 2018 menjadi 128,2 juta pada tahun 2023. Adapun pengguna digital payment di Indonesia di tahun 2024 diprediksikan akan terus meningkat hingga tahun 2028. Menurut Patel et al. (2019), peningkatan penggunaan digital payment dapat mengkhawatirkan dalam insiden pencurian identitas. Oleh karena itu perlu difasilitasi keamanan infrastruktur pembayaran digital yang baik, dan menekankan perlunya mekanisme otentikasi yang kuat.



Gambar 1. 2 Traffic Serangan Siber di Indonesia pada tahun 2023

Sumber: (Badan Siber dan Sandi Negara, 2024)

Gambar 1.2 menunjukkan jumlah anomali lalu lintas serangan siber di Indonesia pada tahun 2023, diukur dalam jutaan per bulan. Data menunjukkan variasi signifikan selama tahun tersebut. Puncak anomali tertinggi terjadi pada bulan Agustus dengan 78,46 juta anomali, yang jauh lebih tinggi dibandingkan bulan-bulan lainnya. Sebelumnya, pada bulan Maret juga tercatat cukup tinggi, yaitu 42,19 juta. Sementara itu, anomali terendah terjadi pada bulan November dan Desember dengan angka yang sama, yaitu 19,3 juta. Fluktuasi ini dapat mengindikasikan aktivitas serangan siber yang dipengaruhi oleh momen tertentu seperti acara besar atau perubahan pola penggunaan teknologi di masyarakat.



Gambar 1. 3 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia

Sumber: (Populix, 2022)

Gambar 1.3 menunjukkan popularitas aplikasi e-wallet di Indonesia berdasarkan persentase pengguna. Dari data yang ditampilkan, Gopay menempati posisi teratas sebagai aplikasi e-wallet paling populer, diikuti oleh DANA, OVO, dan ShopeePay yang memiliki persentase pengguna hampir setara. LinkAja! berada di posisi kelima, diikuti oleh i.Saku, OCTO Mobile, DOKU, Sakuku, dan JakOne Mobile dengan persentase yang lebih kecil. Data ini diambil dari laporan Populix yang diakses pada Juni 2024, menunjukkan dominasi beberapa aplikasi utama dalam pasar dompet digital di Indonesia, dengan Gopay sebagai pemimpin pasar dengan perolehan 88%.

Meskipun GoPay menjadi e-wallet terpopuler di Indonesia, tidak menutup kemungkinan untuk dapat terjadi kejahatan siber pada GoPay. Berdasarkan berita dari CNN Indonesia yang ditulis oleh (Patrick, 2020), dua artis Indonesia sebagai pengguna GoPay menjadi korban kejahatan siber yang mana mereka kehilangan saldo GoPay secara tiba-tiba. Dengan begitu, perlu dilakukan penelitian mengenai perilaku keamanan informasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap ancaman siber.

Urgensi penelitian ini terletak pada pertumbuhan signifikan penggunaan Gopay sebagai salah satu layanan keuangan digital terpopuler di Indonesia dengan 88% penetrasi pengguna (Populix, 2022), menjadi sasaran utama ancaman seperti phishing, skimming, dan kebocoran data. Seiring dengan peningkatan transaksi digital, risiko terhadap keamanan informasi keuangan pengguna juga meningkat. Banyak pengguna mungkin belum sepenuhnya memahami atau menerapkan praktik keamanan yang efektif, sehingga rentan terhadap penipuan, pencurian data, dan ancaman siber lainnya.

Schierz et al. (2010) dan Thakur (2013) menekankan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki peran penting dalam meningkatkan adopsi layanan pembayaran digital. Mereka menemukan bahwa pengguna lebih cenderung menggunakan layanan pembayaran digital ketika merasa yakin bahwa sistemnya aman dan memiliki perlindungan yang kuat terhadap ancaman siber.

Lebek et al. (2014) membahas bagaimana kesadaran keamanan informasi memengaruhi kepatuhan terhadap kebijakan keamanan. Studi ini menemukan bahwa kesadaran akan ancaman keamanan secara langsung meningkatkan kepatuhan individu terhadap prosedur perlindungan data. Sementara itu, Kang (2018) meneliti tantangan keamanan dalam ekosistem fintech, dengan fokus pada autentikasi, enkripsi, dan perlindungan data pengguna dalam layanan pembayaran berbasis mobile. Studi Rahmadi & Pratama (2019) mengungkapkan bahwa kesadaran *cyber security* pelaku di Indonesia masih rendah, dengan hanya 34% pengguna yang secara aktif menggunakan fitur keamanan dua faktor.

Di sisi lain, Patel et al. (2019) mengungkapkan bahwa peningkatan penggunaan pembayaran digital juga berbanding lurus dengan meningkatnya risiko pencurian identitas, menekankan perlunya mekanisme otentikasi yang kuat untuk melindungi pengguna dari serangan siber. Sahi et al. (2022) menemukan bahwa regulasi terkait keamanan pembayaran digital masih bervariasi di berbagai negara, sehingga diperlukan standar yang lebih ketat dan seragam untuk meningkatkan perlindungan data pengguna. Siagian et al. (2022) kemudian mengidentifikasi bahwa faktor keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan platform pembayaran

digital. Roland Fran Vernando et al. (2022) meneliti efektivitas regulasi dan sistem keamanan dalam mengurangi keresahan pengguna e-wallet terhadap ancaman pencurian data dan penipuan siber.

Lebih lanjut, Candiwan et al. (2022) menemukan bahwa perilaku keamanan informasi pengguna berbeda berdasarkan faktor demografi, seperti usia, gender, dan tingkat pendidikan, menunjukkan bahwa faktor individu turut memengaruhi kesadaran keamanan siber. Sementara itu, Iqbal et al. (2023) mengungkapkan bahwa kesadaran terhadap ancaman keamanan berperan besar dalam meningkatkan perilaku keamanan informasi pengguna layanan pembayaran *online*. Penelitian Kafi & Akter (2023) juga mendukung temuan ini, dengan menyimpulkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan suatu layanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan sistem pembayaran digital.

Ubaldo et al. (2023) menemukan bahwa meskipun banyak entitas perbankan telah menerapkan sistem keamanan canggih seperti enkripsi data, autentikasi multi-faktor (MFA), dan sistem deteksi anomali berbasis AI, tantangan seperti serangan phishing, malware, insider threats, serta ketidakpatuhan pengguna terhadap kebijakan keamanan masih menjadi kendala utama. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi keamanan yang canggih sekalipun tetap membutuhkan kesadaran dan kepatuhan pengguna untuk mengurangi risiko kebocoran informasi keuangan.

Rahmad et al. (2024) menyoroti berbagai ancaman baru dalam sistem mobile payment, seperti serangan phishing, malware, dan kebocoran data, yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya transaksi digital. Pembayaran digital masih menghadapi tantangan besar dalam aspek keamanan data, terutama dalam menghadapi serangan siber yang semakin kompleks.

Penelitian ini menggunakan 4 variabel penelitian dimana variabel-variabel tersebut merupakan hasil modifikasi dari penelitian Iqbal et al. (2023). Menurut Iqbal et al. (2023), variabel "*Threat Awareness about GoPay Use*" mewakili kesadaran terhadap ancaman merupakan kemampuan individu untuk mengidentifikasi risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan teknologi keuangan digital seperti GoPay, variabel "*Financial Information Security*

Behavior” mencerminkan kesadaran pengguna dan kemampuan mereka untuk menerapkan langkah-langkah keamanan pada bidang keuangan secara konsisten, variabel “*Familiarity with Information Security Measures*” menunjukkan sejauh mana individu memahami dan dapat menggunakan berbagai fitur keamanan yang tersedia, dan variabel “*Self-Efficacy of Using GoPay*” merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuan mereka untuk menggunakan GoPay secara aman dan efisien.

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Perilaku Keamanan Informasi Keuangan pada Pengguna Gopay”.

1.3 Perumusan Masalah

Permasalahan yang mendasari pertanyaan-pertanyaan penelitian terletak pada tingkat pemahaman mengenai faktor-faktor psikologis dan pengetahuan pengguna yang memengaruhi perilaku keamanan informasi keuangan dalam penggunaan layanan dompet digital seperti GoPay masih berada pada tingkat rata-rata (Alif & Paratama, 2020). Meskipun penggunaan GoPay semakin meluas, banyak pengguna belum memiliki kesadaran ancaman (*threat awareness*), keakraban terhadap langkah-langkah keamanan informasi (*familiarity with information security measures*), serta keyakinan diri (*self-efficacy*) yang memadai untuk melindungi data keuangan mereka. Kurangnya studi yang mengkaji hubungan antara variabel-variabel tersebut menciptakan celah pengetahuan (*knowledge gap*) yang penting untuk diisi agar dapat memahami dan meningkatkan perilaku keamanan informasi keuangan pengguna GoPay secara efektif.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan berikut ini.

- 1) Bagaimana “*Threat Awareness about GoPay Use*” berdampak langsung pada “*Financial Information Security Behavior*” pengguna GoPay?
- 2) Bagaimana “*Familiarity with Information Security Measures*” berdampak langsung pada “*Financial Information Security Behavior*” pengguna GoPay?

- 3) Bagaimana “*Threat Awareness about GoPay Use*” mempunyai dampak langsung terhadap “*Self-Efficacy of Using GoPay*”?
- 4) Bagaimana “*Threat Awareness about GoPay Use*” mempunyai dampak langsung terhadap “*Familiarity with Information Security Measure*” pengguna GoPay?
- 5) Bagaimana “*Self-Efficacy of Using GoPay*” mempunyai dampak langsung terhadap “*Financial Information Security Behavior*” pengguna GoPay?
- 6) Bagaimana “*Familiarity with Information Security Measures*” mempunyai dampak langsung terhadap “*Self-Efficacy of Using GoPay*”?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun hal-hal yang ingin dicapai pada penelitian ini, sebagai tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui hubungan langsung “*Threat Awareness about GoPay Use*” terhadap “*Financial Information Security Behavior*” pengguna GoPay.
- 2) Mengetahui hubungan langsung “*Familiarity with Information Security Measures*” terhadap “*Financial Information Security Behavior*” pengguna GoPay.
- 3) Mengetahui hubungan langsung “*Threat Awareness about GoPay Use*” terhadap *Self-Efficacy of Using GoPay*”.
- 4) Mengetahui hubungan langsung “*Threat Awareness about GoPay Use*” terhadap “*Familiarity with Information Security Measure*” pengguna GoPay.
- 5) Mengetahui hubungan langsung antara “*Self-Efficacy of Using GoPay*” terhadap “*Financial Information Security Behavior*” pengguna GoPay.
- 6) Mengetahui hubungan langsung “*Familiarity with Information Security Measures*” terhadap “*Self-Efficacy of Using GoPay*”.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

- 1) Penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai perilaku keamanan informasi keuangan dalam hal dompet digital, khususnya Gopay, yang masih terbatas di Indonesia.
- 2) Hasil penelitian dapat digunakan untuk menguji dan mengembangkan teori-teori terkait keamanan informasi dan perilaku pengguna dalam ekosistem keuangan digital.
- 3) Menemukan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku keamanan informasi keuangan pengguna, yang dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dan pengembangan model teoritis baru.

1.5.2 Aspek Praktis

- 1) Memberikan masukan kepada GoPay dan penyedia dompet digital lainnya untuk meningkatkan sistem keamanan berdasarkan pemahaman terhadap perilaku dan kebutuhan pengguna.
- 2) Membantu pengguna GoPay untuk lebih sadar akan pentingnya menjaga keamanan informasi keuangan mereka dan menerapkan praktik keamanan yang baik.
- 3) Menyediakan data empiris yang dapat digunakan oleh pemerintah dan regulator dalam merumuskan kebijakan dan regulasi terkait keamanan informasi dalam transaksi keuangan digital.
- 4) Dengan meningkatkan keamanan, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital akan meningkat, mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Tugas akhir ini dibuat dalam lima bab utama dengan penjelasan sebagai berikut.

- 1) Bab I Pendahuluan

Pada bab ini, menjelaskan tentang fenomena yang terjadi saat ini kemudian dilanjutkan dengan alasan pemilihan topik serta urgensi dilakukannya

penelitian ini. Terdapat rumusan masalah yang dijadikan acuan untuk mendapatkan solusi atas permasalahan yang ada. Tujuan penelitian juga dijelaskan pada bab ini, serta manfaat penelitian dari segi teoritis dan praktis. Sistematika penulisan tugas akhir juga dijelaskan pada bab ini.

2) Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, berisi teori-teori yang menjadi landasan untuk mendukung analisis pada penelitian ini. Terdapat pula kerangka pemikiran yang akan menggambarkan masalah penelitian yang mengantarkan pada kesimpulan penelitian.

3) Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini, memuat penjelasan mengenai jenis penelitian, variabel penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, proses uji validitas dan reliabilitas, beserta teknik analisis data.

4) Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini, dijelaskan hasil analisis kuantitatif. Pembahasan dilakukan dengan menghubungkan hasil temuan dengan teori-teori yang sebelumnya telah dijelaskan pada bab II.

5) Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini, berisi kesimpulan yang dihasilkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Selain itu, diberikan saran atau rekomendasi yang diharapkan mampu memberikan manfaat bagi GoPay ataupun layanan keuangan digital lainnya, maupun penelitian lanjutan di bidang yang serupa