

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Era revolusi 4.0 menjadi gerbang terjadinya transformasi pada berbagai bidang kehidupan. Proses-proses yang sebelumnya terjadi secara manual, di era revolusi 4.0 ini dilakukan secara terkomputerisasi (Adiansah et al., 2019). Transformasi nyata yang dapat kita saksikan langsung yaitu penggunaan aplikasi perangkat, baik itu berbasis *Android* maupun *iOs*. Sebagian besar, masyarakat memanfaatkannya sebagai sarana promosi, sarana transaksi, bahkan sebagai sarana menyimpan database. Hal ini disebabkan karena aplikasi perangkat dianggap lebih mudah diakses dan digunakan oleh para pengguna (Puspitasari & Aprileny, 2020).

Selain itu, masyarakat semakin ramai melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai seperti *card payment*, bank transfer, direct debit, e-wallet, dan lain sebagainya dengan keamanan yang terjamin. Transaksi seperti itu dinamakan dengan pembayaran online. Pembayaran online merupakan salah satu bentuk transformasi yang terjadi pada bidang teknologi yang dilakukan secara digital (Fauziah et al., 2022). *Payment gateway* salah satunya, yang merupakan sebuah infrastruktur atau sistem yang sering digunakan saat ini untuk melakukan transaksi yang berjalan menggunakan jaringan internet tanpa hambatan (Febrianto, 2020). Menurut (Lestari et al., 2020; Mahastanti & Utoyo, 2022) dari hasil riset yang dilakukan di pasar, terdapat 68% transaksi berlangsung menggunakan dompet digital. Diperkuat oleh (Fauziah et al., 2022) bahwa *payment gateway* marak digunakan untuk menyelesaikan permasalahan kebutuhan teknologi dalam sistem pembayaran dan keamanan bertransaksi *online*. *Payment gateway* ialah sistem transaksi yang berlangsung secara *online* dengan mengotorisasikan proses pembayaran, seperti dengan menggunakan transfer bank, kartu kredit, ataupun dengan pembayaran langsung antara lain e-wallet dan direct debit. Dengan hadirnya *payment gateway* maka

transaksi dapat dilakukan secara mudah, sederhana namun aman, tanpa harus pergi ke ATM ataupun membuka situs bank.

Awalnya sistem pembayaran *online* hanya digunakan dalam bidang e-commerce, namun semakin lama semakin marak digunakan juga dalam bidang lainnya seperti pada pembayaran pada ojek *online*. Memang transportasi bernama ojek *online* kehadirannya saat ini tidak dapat dibendung lagi, disebabkan sudah menjadi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dengan sekali sentuh menggunakan *smartphone*, dan juga terjangkau. (Ferdila & Us, 2021). Layanan yang ditawarkan oleh ojek *online* pun tidak hanya untuk mengantar orang, namun dapat mengantar makanan, mengantar barang, dan lain seterusnya. Hal inilah yang menarik minat konsumen untuk mememesannya sehingga transportasi *online* menjadi salah satu transportasi yang diandalkan oleh masyarakat kini. Selain itu, aplikasi ojek online hadir dengan layanan yang dinilai lebih unggul dalam menjangkau masyarakat dibandingkan dengan ojek biasa atau ojek pangkalan (Kusapy & Yulia, 2023). Aplikasi ojek online dapat di download pada Playstore pada *android* atau Appstore pada *iOs* (Hermawansyah, 2021).

Karena maraknya penggunaan transportasi ojek *online*, maka pekerjaan driver transportasi online pun menjadi salah satu pekerjaan yang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia (Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D., 2016). Masyarakat yang membutuhkan pekerjaan menyambut baik akan hadirnya perusahaan aplikasi ini sebab dapat menjadi peluang menghasilkan pendapatan dan waktu yang terbilang fleksibel. Ada juga yang berniat untuk menambah penghasilan sehingga menjadikan pekerjaan driver ojek *online* ini sebagai pekerjaan sampingan. Hubungan antara driver dan perusahaan yang menyediakan aplikasi ini disebut dengan hubungan perjanjian mitra, sehingga driver ojek *online* bekerja dengan sistem yang fleksibel.

Penggunaan *payment gateway* pada aplikasi ojek *online* diterapkan pada aplikasi yang digunakan oleh Mitra (penyedia layanan atau driver) dan

aplikasi yang digunakan oleh pengguna (penumpang). Pada penelitian ini, peneliti hanya membahas mengenai integrasi *payment gateway* pada aplikasi yang digunakan oleh mitra (pengemudi atau driver). Adanya penggunaan *payment gateway* ini saling memudahkan proses pembayaran untuk driver dan juga penumpang, sebab *payment gateway* menyediakan metode pembayaran yang lebih bervariasi, mulai dari menggunakan kartu kredit Indonesia, debit, atau sistem pembayaran jenis lainnya seperti e-wallet yang tentunya terjamin keamanannya bagi semua pihak.

Sistem *payment gateway* memiliki alur yang cukup sederhana. Menurut (Y Prasetyo dan Joko Sutopo, 2020) dengan *payment gateway* pembayaran dilakukan melalui koneksi internet yang menjadi jembatan proses pembayaran dari penjualan ke sistem online pihak ketiga dengan sebuah sistem komputer yang memproses, memverifikasi, dan menerima atau menolak transaksi kartu kredit atas nama merchant. *Payment gateway* pada driver ojek *online* dimulai saat pelanggan memesan layanan melalui aplikasi. Setelah memilih tujuan dan menerima perkiraan biaya, pelanggan dapat memilih metode pembayaran. Jika pelanggan memilih untuk membayar secara non-tunai, seperti dengan kartu kredit, debit, atau dompet digital, aplikasi akan mengarahkan mereka ke halaman pembayaran yang terintegrasi dengan *payment gateway*. *Payment gateway* ini berfungsi sebagai perantara yang memproses transaksi keuangan antara pelanggan dan penyedia layanan ojek online. Setelah pelanggan memasukkan detail pembayaran dan mengonfirmasi transaksi, *payment gateway* akan memvalidasi informasi tersebut dengan bank atau penyedia layanan keuangan terkait. Proses ini mencakup verifikasi keabsahan kartu, saldo yang cukup, dan langkah-langkah keamanan lainnya untuk memastikan transaksi aman. Jika validasi berhasil, *payment gateway* akan mengirimkan notifikasi persetujuan pembayaran kepada aplikasi ojek *online*. Setelah notifikasi persetujuan diterima, aplikasi ojek *online* akan mengonfirmasi pemesanan kepada pelanggan dan menginformasikan driver untuk menjemput dan mengantarkan pelanggan ke tujuan yang ditentukan.

Sementara itu, dana yang telah dibayarkan pelanggan akan ditahan sementara oleh *payment gateway* hingga layanan selesai. Begitu perjalanan selesai dan pelanggan mengonfirmasi penerimaan layanan, *payment gateway* akan melepaskan dana tersebut kepada perusahaan ojek online. Perusahaan ojek online kemudian mendistribusikan dana tersebut ke akun driver setelah dipotong biaya komisi atau potongan lainnya yang telah disepakati. Driver dapat menarik saldo mereka dari akun perusahaan ojek online ke rekening pribadi mereka sesuai dengan kebijakan dan jadwal penarikan yang ditetapkan. Proses ini memastikan bahwa semua transaksi keuangan berlangsung dengan aman, transparan, dan efisien, baik bagi pelanggan, driver, maupun perusahaan ojek *online*.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *payment gateway* dalam aplikasi ojek *online* sangat memudahkan proses pembayaran karena pelanggan dapat dengan mudah melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai atau kartu fisik. *Payment gateway* juga menyediakan lapisan keamanan tambahan dalam proses pembayaran seperti informasi pembayaran dan data pelanggan dienkripsi untuk melindungi dari ancaman keamanan. *Payment gateway* dapat mendukung berbagai metode pembayaran, termasuk kartu kredit, kartu debit, dompet digital, dan transfer bank, sehingga memungkinkan pengguna untuk memilih metode yang paling sesuai. Disisi lain juga *payment gateway* biasanya menyimpan riwayat transaksi, yang dapat digunakan oleh perusahaan ojek online untuk menganalisis data pembayaran, perilaku pelanggan, dan tren bisnis lainnya. ini dapat membantu dalam mengambil keputusan strategis. Sehingga pada penelitian ini judul yang ingin diangkat oleh peneliti ialah **“Integrasi *Payment Gateway* Pada Aplikasi Driver Ojek *Online*”**.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka perlu dirumsukan beberapa masalah yang akan diselesaikan dalam perancangan ini, diantaranya ialah :

1. Bagaimana membuat tampilan *payment gateway* di aplikasi driver ojek *online* ?
2. Bagaimana mengintegrasikan *payment gateway* pada aplikasi driver ojek *online* mulai dari *top up* hingga tarik dana ?

1. 3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini mencakup sebagai berikut :

1. Aplikasi ojek *online* perusahaan startup yang menggunakan teknologi *payment gateway* pada mitra *driver* untuk menerima dan mengambil pendapatan.
2. Menggunakan *payment gateway* untuk menerima dan mengambil pendapatan mitra *driver* melalui transfer bank dan *payment* milik perusahaan starup.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ialah bahasa pemrograman kotlin untuk aplikasi berbasis *android*.

1. 4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk :

1. Menghasilkan tampilan *payment gateway* di aplikasi ojek *online*.
2. Mengintegrasikan *payment gateway* pada aplikasi ojek *online* untuk proses transaksi mulai dari *top up* hingga tarik dana.

1. 5 Manfaat Penelitian

Adapun dengan menerapkan *payment gateway* pada aplikasi driver ojek *online* ini memberikan manfaat yang signifikan pada berbagai pihak. Diantaranya memberikan kemudahan transaksi, keamanan transaksi, efisiensi operasional, dan pengalaman pengguna yang lebih baik.

1. 6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam skripsi ini lebih jelas dan terstruktur, maka penjelasannya dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab ini berika teori-teori yang mendukung penelitian, seperti definisi, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara detail bagaimana penelitian dilakukan. Mulai dari analisis sistem yang sudah ada, kebutuhan sistem yang diinginkan, hingga metode pengumpulan data.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai sistem yang telah dirancang dan dibangun, serta pembahasan hasil dari implementasi tersebut. Pembahasan ini akan mengacu pada teori-teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar ini berisi semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi, seperti buku, jurnal, atau sumber *online* lainnya.