

ABSTRACT

Nowadays, a lot of people use online payment as their payment method, since it is easier to use and have wider purchase option in the internet. This situation has lead several impacts that never happened in ordinary payment before, such as online payment service being unfair, the customer has to paid extra fee, customer or even the seller got scam, and many more. Meanwhile, thus service fairness is one of the parameter to gain customer satisfaction, and customer trust that can lead to customer loyalty to the product. The purpose of this study is to explore the role of fairness in online payment service, and also to give knowledge to the society to understand about how service fairness, and online payment securities should be conducted by online payment service with case of PayPal. Two factors were chosen as the most affecting factor of customer satisfaction, which is the service fairness itself and online payment security. The sampling method used in this study is a purposive sampling and respondents were selected based on Indonesian student who know about online payment, including e-banking. The researcher pick Indonesian market, since Indonesia have emerging market for online payment, and a lot of investment on online payment startup in Indonesia have been increasing recently.

Keywords: Service Fairness, Online Payment, PayPal, Online Payment Securities, Customer Satisfaction, Indonesian Customer

INTISARI

Saat ini, kebanyakan orang telah menggunakan pembayaran *online* sebagai metode pembayaran mereka, hal tersebut dikarenakan pembayaran *online* lebih mudah digunakan dan memiliki opsi pembelian yang lebih luas di internet. Situasi ini telah menimbulkan beberapa dampak yang belum pernah terjadi pada pembayaran secara tradisional seperti pada umumnya, seperti layanan pembayaran *online* yang dianggap tidak adil, pelanggan harus membayar biaya tambahan, seringnya terjadi penipuan terhadap pelanggan dan bahkan penjual, dan masih banyak lagi. Sementara itu, keadilan dari layanan pembayaran *online* adalah salah satu parameter untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan itu sendiri dapat mengarah kepada loyalitas pelanggan terhadap suatu produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran dari keadilan dalam layanan pembayaran *online*, dan juga untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat untuk lebih memahami tentang tolak ukur keadilan dalam layanan pembayaran *online*, dan sekuritas pembayaran *online* yang seharusnya disediakan oleh layanan pembayaran *online* seperti dalam kasus pembayaran dengan PayPal. Dua faktor penting dapat dipilih sebagai faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu keadilan dalam layanan itu sendiri dan keamanan dalam pembayaran *online*. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* sampling dan responden dipilih berdasarkan spesifikasi tertentu, yaitu pelajar Indonesia yang mengetahui tentang pembayaran *online*, termasuk *e-banking*. Peneliti memilih pasar Indonesia, karena Indonesia memiliki pasar yang berkembang untuk pembayaran *online*, dan belakangan ini telah banyak investasi pada *startup* pembayaran *online* di Indonesia.

Kata kunci: Keadilan Layanan, Pembayaran Online, PayPal, Efek Pembayaran Online, Kepuasan Pelanggan, Pelanggan Indonesia