

ABSTRAK

Penelitian ini mengungkapkan upaya PayPal sebagai *online payment service provider* untuk mendominasi pasar global. Permasalahan dalam penelitian ini adalah di tengah banyaknya layanan jasa pembayaran *online*, mengapa PayPal populer dan dapat mendominasi pasar global *online payment service provider*. Melalui analisis data dan fakta yang tertulis maupun lisan, didapatkan jawaban yang menjadi tesis penelitian ini. Pertama, PayPal telah mengisi celah *trust* dalam *e-commerce*, terutama sistem pembayaran *online*. Karena sistem pembayaran *online* sebelum, yang menggunakan kartu kredit, dianggap banyak memiliki masalah *trust*, maka PayPal bertindak sebagai pihak ketiga yang menjamin keamanan sistem pembayaran *online* tersebut. Kedua PayPal juga berhasil membangun *network* dengan metode *viral marketing*-nya. Ketiga, strategi *merger* dan akuisisi yang membantu dalam ekspansi usaha mereka hingga mendominasi pasar global *online payment service provider*. Dalam hal ini, PayPal melakukan *merger* dengan X.com pada tahun 2000 dan akuisisi dengan eBay pada tahun 2002.

Kata-kata kunci: PayPal, *online payment service provider*, *trust*, *viral marketing*, strategi *merger* dan akuisisi.

