

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terjadi dengan sangat cepat, dan dunia telah menyaksikan bagaimana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat mengubah manusia dan tatanan ekonomi global. Untuk menggeser produk yang kurang inovasi, lahir dan dikembangkan berbagai inovasi baru dengan bentuk dan variasi produk yang beragam. Menurut (Parastiti, Mukhlis, dan Haryono, 2015) perkembangan teknologi yang pesat, gaya hidup masyarakat, pengetahuan masyarakat, dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus berubah dan berkembang.

Financial technology (Fintech) telah berkembang sangat pesat di Indonesia. *Fintech* mendominasi pendanaan startup di Indonesia pada 2017. *Fintech* telah muncul sebagai salah satu penggerak utama ekonomi digital Indonesia. *Fintech lending* adalah bagian dari *fintech* yang memungkinkan individu atau bisnis memperoleh pinjaman melalui platform online yang memberikan pinjaman langsung kepada peminjam. Kegiatan transaksi berlangsung di platform online, biasanya dalam bentuk situs web atau aplikasi *smartphone* dan menggunakan penilaian kredit atau alat analisis tertentu. Berdasarkan DSRResearch (2020) *fintech lending* di Indonesia menguasai sekitar 50% dari total keseluruhan ekosistem *fintech*.

Hanya dengan menggunakan *handphone*, *fintech* dapat mengubah pengalaman pembayaran dengan mudah dan cepat. Akibat hal tersebut *Fintech*

sangat mengganggu industri keuangan. Hal ini disebabkan karena *Fintech* berhasil menawarkan produk revolusioner dengan harga terjangkau dengan sukses (Arjunwadkar, 2018). Penerapan sistem bayar nanti atau *paylater* merupakan salah satu inovasi *Fintech* (Pratika et al., 2021). *Paylater* adalah layanan pinjaman online tanpa kredit yang memungkinkan pelanggan membayar transaksi di lain waktu secara sekaligus atau dengan cicilan yang sama.

Saat ini banyak berbagai macam perusahaan menghadirkan layanan *paylater* pada layanan mereka. Mereka berbondong-bondong mempromosikan manfaat dan kemudahan penggunaan layanan *paylater*, yang bisa digunakan untuk berbagai macam transaksi, antara lain traveling, pembelian barang, makanan, dan barang lainnya. Pengguna akan terhindar dari risiko gagal bayar jika masyarakat umum memiliki pemahaman yang kuat tentang layanan *paylater*. Hal ini karena penggunaan yang hati-hati diperlukan untuk membantu masyarakat Indonesia dalam memperluas inklusi keuangan. Sebagai upaya pengamanan masyarakat, pengawasan pemerintah terhadap *fintech* ilegal melalui OJK juga harus terus ditingkatkan.

Salah satu perusahaan yang menawarkan layanan *paylater* adalah Shopee yang merupakan platform jual beli online yang dapat diakses melalui *smartphone*. Pada 2015, perusahaan asal Singapura yang berada di bawah naungan SEA Group ini memulai debutnya di Indonesia. Sebagai gambaran, aplikasi shopee menduduki peringkat kedelapan di Indonesia dalam hal aplikasi dengan jumlah pengguna terbanyak berdasarkan data yang dirilis oleh Hootsuite (2020).

Gambar 1.1

Peringkat Aplikasi Seluler: Berdasarkan Aktivitas Pengguna



Shopee menamai layanan *paylater* miliknya dengan sebutan *SPayLater* dan layanan tersebut diluncurkan pada awal tahun Januari 2019 sebagai salah satu alternatif jenis metode pembayaran disamping metode pembayaran lain yang sudah ada. *SPayLater* ini memungkinkan pengguna Shopee terpilih dapat membeli sebuah produk yang pembayarannya dapat dicicil dikemudian hari sesuai tanggal jatuh tempo.

Tabel 1.1

Perbandingan Layanan *paylater*

Pembanding	SPayLater	GoPayLater	Paylater
Syarat	Pengguna terpilih	Pengguna terpilih dan upgrade akun Gojek	Usia 21–70 tahun
Limit	Hingga 15 juta rupiah (berdasarkan penggunaan)	Ditentukan oleh penggunaan Gopay & Paylater	Hingga 50 juta rupiah (berdasarkan penggunaan)
Biaya	2,95% per bulan	Rp7.500 - 49.000 per bulan	2,14% – 4.78% per bulan
Denda Keterlambata	5% total tagihan	Rp2.000 per hari	5% total tagihan

n			
Tenor	1, 3, 6 dan 12 bulan	Di akhir bulan	1-12 bulan
Penggunaan Fasilitas	Melalui <i>marketplace</i> Shopee	Semua layanan aplikasi Gojek	Pembelian pada layanan di Traveloka
Penyelenggara	PT Lentera Dana Nusantara dan PT Commerce Finance	Findaya	Caturnusa Sejahtera Finance

Ketika disandingkan dengan layanan *paylater* lainnya *SPayLater* memiliki keunggulan yaitu memiliki limit pinjaman yang cukup besar serta ditambah besarnya pengguna marketplace Shopee yang menyediakan beragam kebutuhan sehari-hari dan banyaknya promosi yang diberikan.

Saat munculnya Covid-19 di Indonesia dan kemudian pemerintah mulai menerapkan pembatasan sosial skala besar. Karena kondisi tersebut, perlahan-lahan perilaku masyarakat berubah sehingga menyebabkan perekonomian sedikit banyak berubah. Industri *fintech* juga sangat terpengaruh oleh pandemi Covid-19. Setelah pandemi Covid-19 dunia menuju pemulihan ekonomi. Tercatat, sektor *fintech* menjadi salah satu motor penggerak pemulihan ekonomi. Hingga April 2022, telah diberikan 2.365,50 miliar kepada peminjam, dengan 1.579.480 peminjam di Jawa Timur (OJK 2022).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang sering digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan individu akan suatu teknologi tertentu (Febrilia et al., 2020). Selain itu, dengan ditambahkan variabel lain, yaitu kepercayaan (*trust*), untuk mengukur seberapa yakin pengguna akan manfaat suatu

layanan *paylater* dan persepsi risiko (*perceived of risk*), terkait dengan kendala yang mungkin dihadapi oleh pengguna pada saat menggunakan layanan *paylater*.

Kemudahan dan manfaat kegunaan yang telah diberikan Shopee sejalan dengan persepsi manfaat kegunaan (*Perceived of Usefulness*) yang dipaparkan oleh Safitri dan Diana (2020) dengan penggunaan suatu sistem tertentu akan memberikan peningkatan pada kinerja pekerjaannya. Kemudian Syahlan, (2019) mengatakan, keyakinan dalam pengambilan keputusan dikaitkan dengan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Pengguna akan menggunakan sistem jika dia percaya itu mudah digunakan.

Kepercayaan(*trust*) merupakan keyakinan terhadap produk yang memiliki atribut dan mendapatkan manfaat dari atribut, dan juga keyakinan bahwa relasi pertukarannya akan memberikan apa yang diinginkan dan dapat diandalkan (Ilmiyah & Krishnawan, 2020). Salah satu bentuk untuk memperoleh kepercayaan konsumen yaitu, layanan SPayLater akan mengingatkan pengguna ketika akan memasuki tanggal jatuh tempo sehingga pengguna bisa membayar dengan aman dan nyaman tanpa takut terkena denda karena telat membayar.

Lebih lanjut dalam pendaftaran pinjaman yang harus mencantumkan data diri sebagai biodata, hal ini menjadikan calon pendaftar menjadi khawatir akan keamanan data diri yang calon pengguna berikan. Persepsi risiko (*Perceived Risk*) merupakan suatu persepsi ketidakpastian dan hasil yang tidak menguntungkan saat melakukan aktivitas tertentu. Karakteristik risiko dapat diidentifikasi, misalnya dapat berupa kerugian spesifik, risiko, atau gagasan berisiko. Ketika pengguna memilih layanan SPayLater sebagai metode pembayaran dan menentukan jumlah

cicilan yg dipilih, pengguna akan diwajibkan untuk terus melakukan pembayaran tiap bulan setiap tanggal jatuh tempo. Pengguna yang kurang bisa mengatur keuangan pribadinya akan berpotensi untuk mengalami gagal bayar. Jika sampai gagal bayar pengguna akan menghadapi risiko lainnya seperti terblacklist dari semua layanan peminjaman yang terdaftar di OJK dan pengguna juga akan didatangi jasa penagih hutang.

Minat adalah tingkah laku yang dilakukan individu yang bersifat dinamis untuk melakukan hal-hal yang diinginkan terhadap sesuatu. Keinginan seperti menginginkan sesuatu atau keinginan masa depan yang ingin diraih yang berasal dari diri sendiri (Jogiyanto dalam Fabrilia et al., 2020). Perilaku minat penggunaan dapat dijadikan konstruk yang cocok untuk menilai bagaimana pelanggan menanggapi sistem teknologi informasi dan sebagai prediktor minat penggunaan yang tepat untuk digunakan (Sheppard, Hartwick, & Warshaw, 1988) dalam (Kumala et al., 2020). (Safitri dan Diana, 2020) mempercayai bahwa jika seseorang merasa puas dengan teknologi baru, mereka tidak akan ragu untuk terus menerus menggunakannya di masa mendatang. Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa niat menggunakan (*Intention to Use*) adalah preferensi seseorang yang dimotivasi oleh keinginan untuk memanfaatkan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan *SPayLater* Di Kota Surabaya”**. Hasil penelitian ini

diharapkan dapat dipergunakan untuk melengkapi dan menambah referensi untuk penelitian-penelitian dimasa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Spaylater?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Spaylater?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Spaylater?
4. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Spaylater?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara empiris beberapa hal terkait:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan Spaylater.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan Spaylater.
3. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan Spaylater

4. Untuk menguji pengaruh persepsi resiko terhadap minat penggunaan Spaylater.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi kepada pihak Shopee dan lebih memperdalam keilmuan mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan *SPayLater* umumnya di Indonesia dan khususnya di Kota Surabaya.
2. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan referensi baru bagi pengembangan ilmu yang terkait dengan penelitian yang sama dengan penelitian ini, dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti untuk penelitian selanjutnya.