

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada masa kini masyarakat dapat menjalankan tugas sehari-hari dengan lebih nyaman berkat kemajuan teknologi yang pesat. Teknologi juga merupakan alat yang membantu masyarakat memanfaatkan sumber daya yang diperlukan menjadi lebih mudah dan efisien, salah satunya adalah internet [1]. Tujuan penggunaan teknologi bukan hanya mengakses informasi, namun lebih dari itu, penggunaan teknologi berbasis internet menjadi bagian dari penjualan, pembelian, perbankan online dan perdagangan [2]. Layanan fintech yang cepat, efektif, dan mudah tersedia telah muncul sebagai hasil dari digitalisasi sistem keuangan global akibat kemajuan pesat teknologi informasi. Pada dasarnya, fintech, yang merupakan singkatan dari teknologi keuangan, menggambarkan bisnis yang menyediakan layanan keuangan sambil mengintegrasikan teknologi. [3].

Menurut (Departemen Komunikasi Bank Indonesia, 2018) ketika teknologi dan layanan keuangan digabungkan, hasilnya adalah teknologi keuangan, atau *Fintech*, yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari tradisional ke kontemporer. *Fintech* hadir sebagai solusi untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern akan layanan keuangan yang praktis dan fleksibel. Di Indonesia, *fintech* telah berkembang pesat, mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital, investasi *online*, asuransi berbasis teknologi, hingga pembiayaan digital.

Dompot digital adalah salah satu jenis fintech yang telah jauh berkembang, yaitu aplikasi atau platform yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi digital dan menyimpan uang secara digital. Adanya dompet digital dapat mempermudah pembayaran online dan offline[4]. Salah satu fitur yang semakin populer adalah layanan *paylater* (kredit *online*), yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian sekarang dan membayarnya nanti [5]. Fitur ini memberikan fleksibilitas finansial, terutama bagi mereka yang membutuhkan barang atau jasa secara mendesak namun belum memiliki cukup dana.

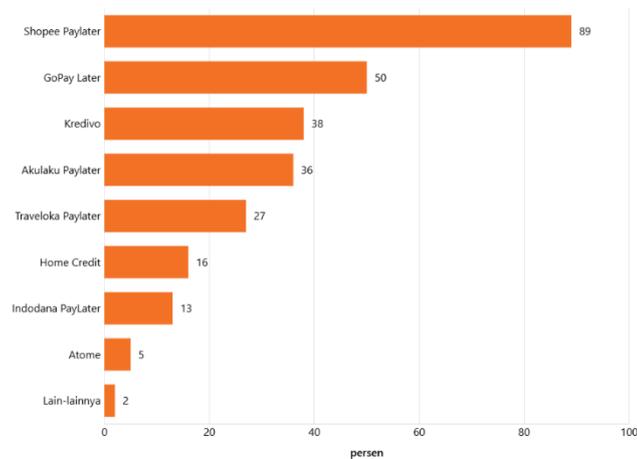
Fitur *paylater* muncul sebagai hasil kolaborasi antara platform belanja online dan pembiayaan yang menggunakan system *peer to peer lending* [6]. *Fintech peer-*

*to-peer lending* atau *Fintech lending* merupakan jenis pinjam meminjam yang menggunakan teknologi. Berdasarkan data terbaru dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per September 2024, akumulasi penyaluran pinjaman melalui platform *fintech lending* secara nasional mencapai Rp 102,53 triliun. Selain itu, hingga Agustus 2024, laba industri *fintech lending* tercatat sebesar Rp 656,80 miliar. Hal ini menunjukkan bahwa *fintech lending* terus tumbuh setiap tahun, seiring dengan meningkatnya minat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pinjaman online. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan jasa pinjaman online, *fintech lending* berkontribusi signifikan dalam mendukung inklusi keuangan dan memenuhi kebutuhan pembiayaan yang belum terlayani oleh lembaga keuangan konvensional [7].

Peningkatan kebutuhan kredit masyarakat mencerminkan peran penting kredit sebagai salah satu pembiayaan yang mendukung berbagai kebutuhan, baik konsumsi maupun produktif. Dalam laporan Statistik Perbankan Indonesia (OJK, 2024), kredit konsumsi tercatat sebagai jenis kredit yang paling banyak diminati setelah kredit modal kerja, dengan persentase sebesar 45,12% dari total komposisi kredit di Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Dengan pesatnya pertumbuhan tersebut, banyak aplikasi *Fintech* yang menyediakan layanan *paylater* untuk mengajukan kredit dengan proses yang lebih cepat serta persyaratan fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada fasilitas kredit untuk memenuhi berbagai kebutuhan.

Salah satu dompet digital paling populer di Indonesia adalah ShopeePay, yang menawarkan *paylater* sebagai pengganti kredit kontemporer di samping pembayaran digital. Layanan ini mempermudah pengguna untuk berbelanja dengan sistem cicilan. Shopee *Paylater* hanya tersedia untuk akun yang terverifikasi dan berusia minimal 3 bulan, dengan limit pinjaman tertentu. Seperti kartu kredit, Shopee *Paylater* tidak memberikan toleransi atas keterlambatan pembayaran cicilan [4]. Dilansir dari Databoks riset yang dilakukan Populix bertajuk Unveiling Indonesia's Financial Evolution: Fintech Lending & Paylater Adoption edisi Oktober 2023, layanan *paylater* yang memiliki brand awareness tertinggi adalah

Shopee *PayLater*. Spaylater paling banyak diketahui oleh responden sebanyak 89% dibandingkan dengan paylater lain.



**Gambar 1. 1 Pengguna layanan *paylater***

Pada gambar 1.1 menunjukkan popularitas Spaylater sebagai layanan *paylater* yang paling populer. Dari 45% orang yang menjawab bahwa mereka pernah menggunakan Paylater, 77% menyatakan bahwa mereka pernah menikmati layanan Spaylater. GoPay Later, yang diakui oleh 50% responden, menempati urutan kedua, diikuti oleh Kredivo (38%), dan Akulaku Paylater (36%). Menurut grafik, persentase responden yang mengetahui Traveloka PayLater, Home Credit, Indodana PayLater, Atome, dan perusahaan lainnya lebih rendah.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan Spaylater, baik dari sisi volume transaksi maupun jumlah pengguna, ada sejumlah pertanyaan yang perlu diajukan terkait dampak jangka panjang dari kebiasaan pembelian berbasis kredit ini. Meskipun memberikan kenyamanan dan keuntungan bagi konsumen dalam melakukan transaksi dan mempermudah konsumen yang membutuhkan kelonggaran waktu dalam pembayaran. Selain itu, ada sejumlah risiko yang terkait dengan ShopeePay yang harus dipertimbangkan oleh pelanggan dan penyedia layanan. Keinginan untuk memanfaatkan layanan ini dapat terhambat oleh kekhawatiran tentang bahaya termasuk penyalahgunaan akun, gangguan sistem, kemungkinan kebocoran informasi, dan keamanan data pribadi. Risiko yang dirasakan juga dapat mempengaruhi cara pandang pengguna terhadap manfaat yang dirasakan[8]. Jika pengguna merasakan manfaat yang besar dari ShopeePay, seperti kemudahan dalam pembayaran dan fleksibilitas, mereka mungkin akan menilai risiko tersebut lebih rendah atau lebih dapat diterima. Namun sebaliknya jika

pengguna merasakan bahwa risiko suatu layanan cukup tinggi mereka cenderung melihat layanan ini sebagai kurang bermanfaat. Menurut Fadila, et.al. [8] evaluasi seseorang terhadap masalah yang memiliki efek merugikan dan menyebabkan mereka khawatir tentang risiko yang mereka terima dikenal sebagai persepsi risiko mereka. Sedangkan dalam [9], manfaat yang dirasakan adalah persepsi pengguna bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja.

Ulasan pengguna terhadap Shopeepay seperti pada laman *playstore* menunjukkan adanya beberapa isu serius terkait dengan pengalaman pengguna dan risiko yang dialami terutama terhadap layanan sistem pembayaran *paylater* pada aplikasi Shopeepay ini. Masalah pertama yang banyak dikeluhkan adalah akun *Paylater* yang dibekukan oleh pihak Shopee, meskipun pengguna belum melewati tanggal jatuh tempo pembayaran. Pembekuan ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan sistem, verifikasi yang belum selesai, atau adanya kesalahan dalam pemantauan pembayaran. Keluhan selanjutnya mengenai lamanya proses pengajuan *Paylater* sering muncul di ulasan pengguna. Banyak pengguna yang merasa kecewa karena pengajuan mereka memakan waktu yang tidak wajar, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan saat ingin menggunakan layanan ini. Hingga keluhan tentang kebocoran data dan penggunaan akun *paylater* oleh pihak lain menunjukkan adanya masalah serius terkait dengan keamanan data pribadi pengguna.

Masalah-masalah tersebut meningkatkan persepsi risiko pengguna *paylater* terhadap aplikasi ShopeePay, baik terkait dengan ketidakpastian, waktu, dan keamanan data. Memahami persepsi risiko sangat penting dalam memperkirakan niat penggunaan konsumen [10], serta risiko juga dapat berdampak negatif pada niat penggunaan. Pada saat yang sama, masalah ini juga dapat mengurangi persepsi manfaat yang dirasakan pengguna, karena mereka merasa bahwa layanan ini tidak memberikan kenyamanan dan keamanan yang dijanjikan. Disisi lain, manfaat ini sering menjadi alasan utama individu mengadopsi teknologi. Penelitian tentang penerimaan ShopeePay dengan fokus pada pengguna *paylater* menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan ini.

Penelitian terdahulu terkait penerimaan teknologi keuangan seperti *paylater* telah banyak dilakukan seperti pada [11] [12] yang menganalisis penerimaan pengguna terhadap layanan *paylater*, menemukan bahwa persepsi risiko dan manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa niat penggunaan *paylater* dipengaruhi oleh keseimbangan antara persepsi manfaat dan risiko. Penelitian serupa oleh Widiarti et al yang memodifikasi UTAUT2 dengan variabel risiko dan manfaat [13]. Penelitian tersebut menemukan bahwa risiko, manfaat, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *habit* secara signifikan mempengaruhi niat penggunaan *paylater*. Kemudian *habit* dan niat penggunaan mempengaruhi perilaku penggunaan. Skripsi juga ini merujuk pada penelitian [14], namun memiliki perbedaan utama. Berbeda dengan itu, skripsi ini secara khusus menyoroti Shopee *PayLater* yang terintegrasi langsung dengan dompet digital ShopeePay, sehingga memberikan konteks yang lebih spesifik dan relevan terhadap perilaku pengguna Shopee. Selain itu, model penelitian ini dikembangkan dengan menambahkan variabel *Price Value* untuk mempertimbangkan aspek biaya seperti bunga dan biaya administrasi, yang diyakini memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan *paylater*. Dengan mempertimbangkan variabel ini, diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan layanan, khususnya di kalangan pengguna yang sensitif terhadap aspek finansial.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijabarkan dan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka pada skripsi ini peneliti tertarik untuk menganalisis faktor penerimaan teknologi layanan *paylater* pada aplikasi shopee. Skripsi ini menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). UTAUT2 atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*, adalah pengembangan dari model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. UTAUT pertama kali dikembangkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2003, dan kemudian dikembangkan menjadi UTAUT2 pada tahun 2012 untuk lebih sesuai dengan konteks konsumen.

UTAUT2 memperkenalkan beberapa variabel baru yang lebih relevan untuk memahami perilaku individu dalam penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks teknologi yang berbasis konsumen, seperti aplikasi *e-commerce*, media sosial atau dompet digital. Pada Skripsi ini akan mengidentifikasi faktor seperti *perceived risk*, *perceived benefit*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit* dan *price value*. Untuk melakukan pengujian terhadap variabel-variabel tersebut, peneliti menggunakan modifikasi UTAUT2 pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vijay Amrit, Sahil Singh, dan Siddharth Shankar (Raj Vijay et al., 2023). Penelitian tersebut menambahkan risiko yang dirasakan (*perceived risks*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived benefits*), karena kedua aspek ini sangat relevan dalam konteks layanan *paylater*. Layanan *paylater* melibatkan transaksi keuangan yang secara alami memiliki risiko dan manfaat, di mana persepsi pengguna terhadap kedua elemen tersebut berperan penting dalam pengambilan keputusan mereka.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang maka, didapatkan rumusan masalah yaitu mengetahui bagaimana hasil analisis pengaruh terhadap niat penggunaan *paylater* menggunakan model UTAUT2 yang dimodifikasi dengan penambahan variabel risiko dan manfaat?

## 1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang telah ditentukan pada Skripsi ini sebagai berikut:

1. Responden pada Skripsi ini adalah orang yang telah atau sedang menggunakan layanan *paylater* pada aplikasi shopee dan menggunakannya paling tidak 2 kali transaksi selama 1 tahun terakhir.
2. Model yang dipilih pada Skripsi ini adalah Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) dengan variabel *perceived risk*, *perceived benefit*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *price value*, dan *habit*.
3. Teknik sampling yang digunakan pada Skripsi ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*.

4. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengumpulkan data melalui kuesioner yang diskalakan dengan skala likert.

#### **1.4. Tujuan Skripsi**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan maka tujuan dari skripsi ini yaitu untuk mengetahui hasil analisis pengaruh terhadap niat penggunaan *paylater* menggunakan model UTAUT2 yang dimodifikasi dengan penambahan variabel risiko dan manfaat.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi industri *fintech* dalam mengembangkan layanan pembayaran digital yang terintegrasi dengan kredit tanpa kartu dengan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan konsumen, termasuk dampak persepsi risiko dan manfaat terhadap niat pengguna. Wawasan ini dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi yang lebih efektif, seperti meningkatkan fitur keamanan, menyederhanakan proses penggunaan, atau meningkatkan transparansi terkait biaya dan risiko untuk menarik lebih banyak pengguna. Dengan pemahaman mendalam tentang faktor yang memengaruhi niat konsumen dalam menggunakan layanan *paylater*, hal ini tidak hanya dapat meningkatkan niat penggunaan pada layanan *paylater* di masyarakat tetapi juga pembuat kebijakan dan regulator yang memperoleh informasi penting terkait persepsi risiko pengguna. Temuan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan regulasi yang melindungi konsumen, misalnya melalui aturan tentang transparansi biaya dan kebijakan privasi.

##### **2. Manfaat Teoritis**

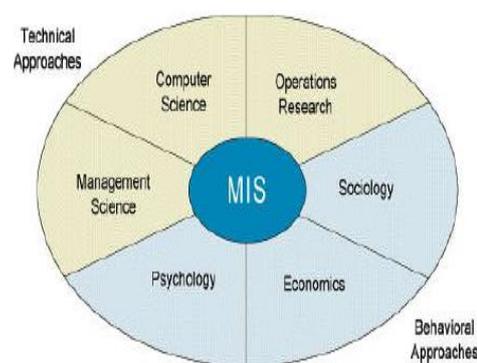
Dari sisi teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang adopsi teknologi, khususnya dalam sektor *fintech* seperti layanan *paylater*. Dengan mengombinasikan kerangka UTAUT2 dengan variabel persepsi risiko dan persepsi manfaat, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat adopsi teknologi finansial. Selain itu, penelitian ini memperluas aplikasi model UTAUT2 dengan menambahkan variabel persepsi risiko dan manfaat dalam konteks layanan *paylater*, yang dapat menjadi

dasar bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi kerangka kerja UTAUT2 dalam industri fintech lain atau berbagai layanan digital berbasis konsumen. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian di masa depan yang tertarik untuk mempelajari penerimaan layanan *paylater* atau layanan keuangan digital lainnya. Model dan variabel dalam penelitian ini dapat diadaptasi atau dikembangkan lebih lanjut untuk konteks yang berbeda, atau untuk mengeksplorasi faktor tambahan yang relevan.

## 1.6. Relevansi SI

Sistem informasi adalah kumpulan alat, orang, dan proses yang bekerja sama untuk mengumpulkan, menyimpan, mengatur, dan berbagi data. Sistem ini bertujuan untuk mendukung berbagai aktivitas, seperti pengambilan keputusan, koordinasi, pengawasan, analisis, dan penyajian data dalam suatu organisasi. Sistem informasi mencakup berbagai komponen, seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, basis data, serta sumber daya manusia yang mengelola dan menggunakan sistem tersebut untuk mencapai efisiensi dan efektivitas operasional.

Menurut [15], sistem informasi membantu organisasi mengumpulkan dan menganalisis data untuk memberikan wawasan bisnis dan mempercepat pengambilan kesimpulan. Selain itu, [16] menyatakan bahwa sistem informasi tidak hanya membantu organisasi dalam menjalankan operasi sehari-hari tetapi juga berperan penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui pemanfaatan informasi yang lebih optimal.



**Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi  
Laudon Kenneth C., Laudon Jane (2020)**

Gambar 1.2 menunjukkan pendekatan manajemen system informasi menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, sistem informasi dapat dipahami melalui dua pendekatan utama: pendekatan teknis (*Technical Approach*) dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approach*). Kedua pendekatan ini menawarkan sudut pandang yang berbeda untuk memahami, merancang, dan mengelola sistem informasi dalam organisasi. Pendekatan teknis melihat sistem informasi dari sisi teknologi yang digunakan untuk memproses dan mengelola data. Perspektif ini melibatkan berbagai disiplin ilmu, seperti ilmu komputer, teknik informasi, dan penelitian operasional, yang fokus pada elemen-elemen seperti perangkat keras, perangkat lunak, algoritma, dan teknik pengolahan data. Sedangkan pendekatan perilaku, melihat sistem informasi dari sisi manusia dan interaksinya dengan teknologi dalam organisasi. Perspektif ini melibatkan ilmu-ilmu sosial seperti psikologi, sosiologi, dan ilmu manajemen yang fokus pada aspek-aspek seperti motivasi, persepsi, dan perilaku pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Skripsi ini lebih cenderung menggunakan pendekatan perilaku (*Behavioral Approach*). Hal ini dikarenakan fokus utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku konsumen dalam menggunakan layanan *paylater* pada aplikasi shopee. Pendekatan perilaku mengutamakan pemahaman tentang persepsi, sikap, motivasi, dan pengalaman pengguna yang berinteraksi dengan teknologi, dalam hal ini layanan *paylater*.

Skripsi ini berfokus pada variabel-variabel seperti persepsi risiko, persepsi manfaat, dan faktor sosial yang memengaruhi adopsi teknologi. Semua faktor ini berhubungan langsung dengan bagaimana konsumen memandang dan merespons layanan *paylater*, serta bagaimana mereka membuat keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan tersebut ditinjau dari model UTAUT2. Secara keseluruhan, penggunaan model UTAUT2 dalam penelitian ini menggabungkan faktor-faktor teknis dan sosial yang mempengaruhi adopsi teknologi dari sudut pandang pengguna..

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan pada penelitian terbagi dalam 5 bab, diantaranya Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta penutup yang dapat diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan-batasan yang diterapkan dalam penelitian. Bab ini memberikan gambaran umum terkait pentingnya topik yang dibahas serta alasan mengapa penelitian ini dilakukan.

### **BAB II                   TINJAUAN PUSTAKA**

Bab Tinjauan Pustaka membahas bermacam teori, model, dan studi terdahulu yang sejalan dengan topik yang diteliti. Bab ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis yang mendukung penelitian, serta menunjukkan di mana penelitian ini berdiri dalam konteks literatur yang ada.

### **BAB III                 METODE PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan terkait pendekatan, desain penelitian, serta teknik dan prosedur yang digunakan untuk pengumpulan dan menganalisis data. Bab ini sangat penting untuk menunjukkan bagaimana penelitian dilakukan secara sistematis dan objektif.

### **BAB IV                 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian sebelumnya, serta interpretasi atau analisis terhadap temuan tersebut. Pembahasan akan mengaitkan hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya atau teori untuk memberikan pemahaman yang lebih baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab penutup berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta rekomendasi untuk penelitian di masa depan atau untuk praktisi yang terkait.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi referensi dan sumber literasi yang digunakan sebagai rujukan dalam menyusun skripsi ini.

## **LAMPIRAN**

Bab ini berisi tentang dokumen yang mendukung penelitian pada skripsi ini.

*Halaman ini dikosongkan*