

BAB I

PENDAHULUAN

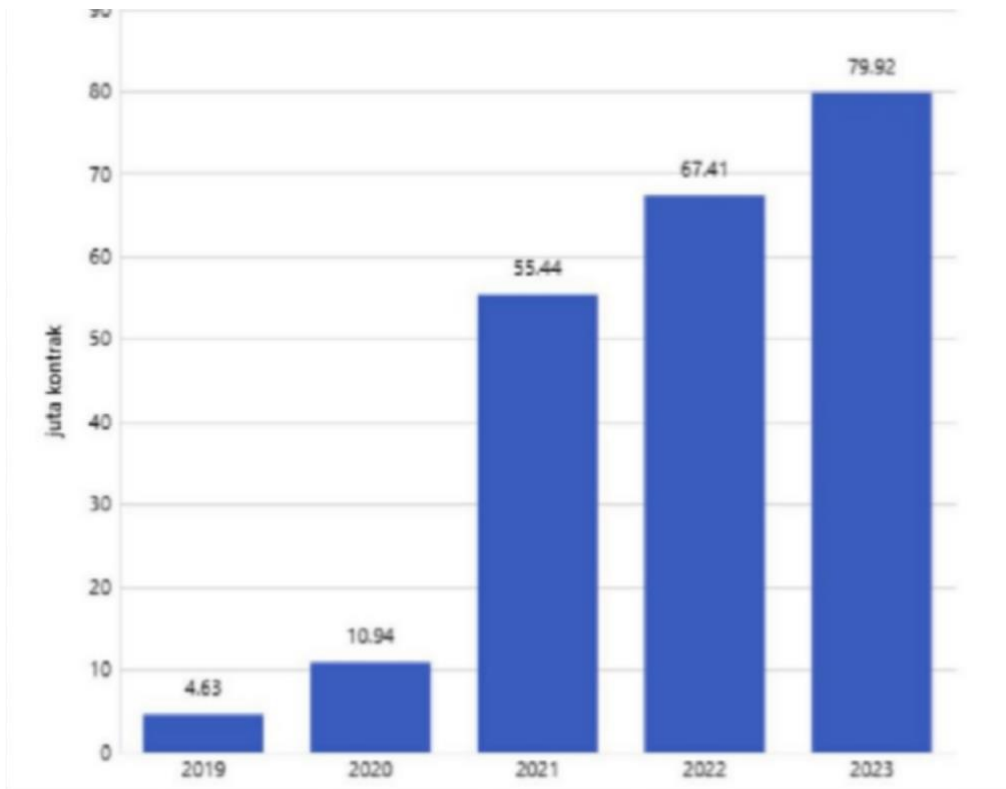
1.1 Latar Belakang

Pembayaran *Digital* atau *Digital Payment* telah berkembang pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Metode pembayaran ini menggantikan sistem transaksi tradisional yang mengandalkan uang tunai atau cek. Pembayaran digital memberi peluang konsumen untuk dapat bertransaksi secara mudah dan cepat memanfaatkan aplikasi yang dapat diunduh pada *smartphone* (Muslimin, 2024).. *Smartphone* menjadi perangkat penting di zaman era digital sekarang, tidak hanya dimanfaatkan untuk berkomunikasi, namun juga untuk mempermudah berbagai aktivitas, termasuk transaksi keuangan. Dengan semakin berkembangnya teknologi, masyarakat Indonesia semakin teredukasi mengenai pentingnya menggunakan sistem pembayaran digital, yang semakin luas terutama di lingkungan generasi muda yang lebih mendalam mengenai teknologi (Ismanto, 2020).

Keuntungan utama yang ditawarkan oleh digital payment adalah kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Dengan menggunakan aplikasi di *smartphone*, pengguna tidak lagi terikat pada batasan fisik seperti uang tunai atau cek, sehingga transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Berbagai layanan digital payment kini hadir untuk memenuhi kebutuhan konsumen, mulai dari kartu kredit, uang elektronik,

mobile banking ,internet banking, , hingga e-wallet. Layanan *Paylater* menjadi salah satu fitur yang semakin digemari karena pengguna dapat untuk membeli barang atau jasa pembayaran dengan angsuran tanpa harus melakukan pembayaran penuh di awal. Layanan *paylater* memberikan fleksibilitas yang tinggi bagi konsumen, terutama di kalangan masyarakat yang ingin memenuhi kebutuhan konsumsi tanpa harus membayar seluruhnya di awal. (Hambali & Rizqi, 2025).

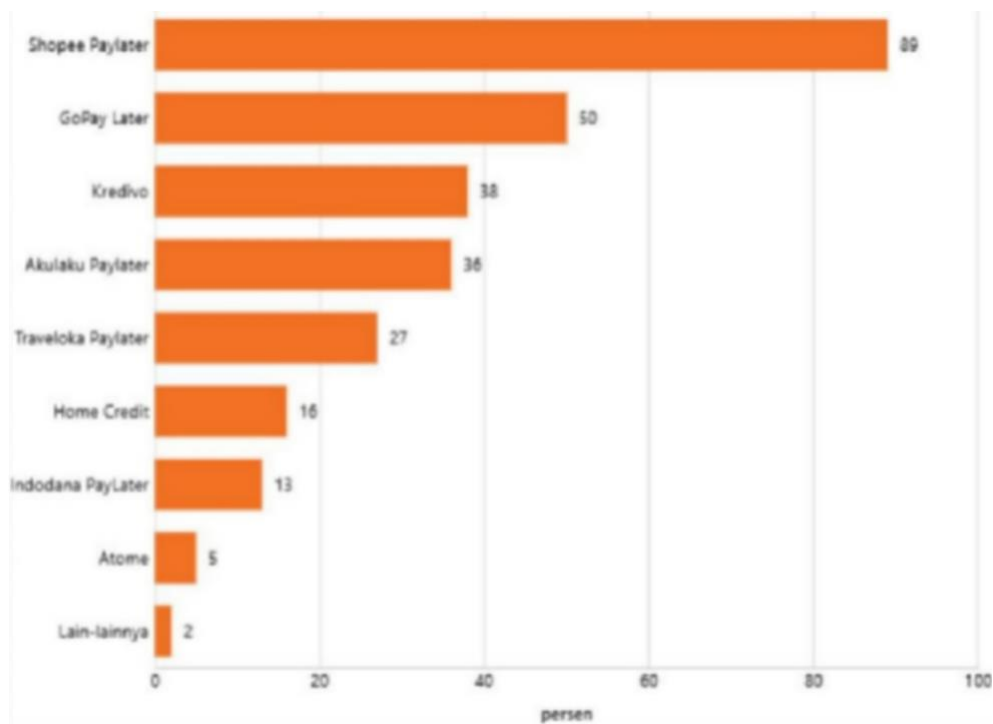
PayLater menjadi salah satu layanan yang paling berkembang dalam ekosistem digital payment. Dengan menggunakan sistem ini, konsumen dapat melakukan pembelian dan melakukan pembayaran secara angsuran sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa harus menggunakan kartu kredit. (Tandeas & Setyawan, 2024). Ini merupakan solusi yang fleksibel bagi konsumen yang ingin berbelanja namun dana yang dimiliki tidak cukup untuk melakukan pembayaran penuh. Layanan ini telah diadopsi oleh berbagai perusahaan fintech, termasuk Shopee *PayLater*, GoPay *Later*, Kredivo, dan lainnya, yang menawarkan kemudahan serupa (Febrianik, 2025). Meskipun layanan *paylater* memberikan banyak keuntungan dalam hal kemudahan bertransaksi, sistem ini juga mengandung risiko jika tidak dikelola dengan baik. Salah satu risiko utama adalah terjadinya perilaku kredit berisiko, seperti keterlambatan pembayaran atau akumulasi utang yang tidak terkendali, yang dapat merugikan baik konsumen maupun penyedia layanan. (Prihatni et al., 2024)



Gambar 1.1. Peningkatan Penggunaan Paylater di Indonesia

Seiring dengan pesatnya perkembangan layanan paylater, tercatat peningkatan signifikan dalam jumlah kontrak yang terdaftar setiap tahunnya. Pada tahun 2019, hanya terdapat 4.63 juta kontrak yang tercatat, namun jumlah ini meningkat menjadi 10.94 juta pada 2020. Meskipun sempat mengalami penurunan pada 2021, jumlah kontrak kembali melonjak dan tercatat sebanyak 67.41 juta pada 2022. Pada 2023, jumlah ini bahkan lebih tinggi dengan mencapai 79.92 juta. Peningkatan yang sangat pesat ini terlihat yaitu semakin banyak konsumen Indonesia yang memanfaatkan paylater sebagai solusi pembayaran untuk memenuhi kebutuhan konsumsi mereka. Dominasi Shopee PayLater juga semakin terlihat, di mana layanan ini tidak hanya

paling dikenal, namun juga paling banyak digunakan di Indonesia. Sesuai dengan laporan Populix Unveiling Indonesia's Financial Evolution: Fintech Lending & Paylater Adoption versi Oktober 2023, 89% responden mengaku mengetahui layanan Shopee PayLater, dan 77% di antaranya telah menggunakan layanan ini.



Gambar 1.2. Paylater Paling Populer di Indonesia

Shopee PayLater telah berhasil mendominasi pasar layanan paylater di Indonesia, mengungguli layanan lainnya dengan jauh. Layanan ini tidak hanya dikenal luas di kalangan masyarakat, tetapi juga menjadi pilihan utama bagi sebagian besar konsumen. Berdasarkan data, 45% responden mengaku pernah menggunakan layanan paylater, dan 77% di antaranya memilih Shopee PayLater sebagai platform utama. Dominasi ini mencerminkan bahwa Shopee PayLater tidak hanya memiliki brand

awareness yang sangat tinggi, tetapi juga telah memenangkan kepercayaan konsumen dalam menjalankan transaksi online. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan paylater semakin menjadi bagian dari kebiasaan konsumsi masyarakat modern yang mengandalkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Meskipun penggunaan layanan paylater semakin meluas, hal ini juga memberikan tantangan baru mengenai pengelolaan keuangan pribadi. Salah satu tantangan utama adalah potensi masalah finansial yang dapat timbul akibat penggunaan paylater yang tidak terkendali, seperti keterlambatan pembayaran atau penumpukan utang. Risiko ini dapat memperburuk kondisi keuangan konsumen, yang pada gilirannya dapat menurunkan kualitas hidup mereka. Dengan adanya fleksibilitas pembayaran yang ditawarkan, banyak konsumen yang cenderung tidak menyadari dampak jangka panjang dari utang yang mereka ambil, yang dapat mengarah pada masalah keuangan yang lebih besar.

Rendahnya literasi keuangan di kalangan pengguna yakni salah satu aspek penting yang berpengaruh terhadap perilaku kredit berisiko. Banyak konsumen yang kurang mengetahui bagaimana manajemen pengelola keuangan pribadi dengan baik, sehingga menyebabkan mereka terjatuh dalam masalah utang, terutama saat menggunakan layanan kredit seperti paylater. Kurangnya pemahaman tentang pengelolaan keuangan yang sehat membuat banyak orang tidak menyadari pentingnya mengatur anggaran dengan bijaksana, sehingga

lebih mudah terjebak dalam siklus utang yang berisiko. Oleh sebab itu, meningkatkan literasi keuangan menjadi peran yang sangat penting supaya konsumen dapat memanfaatkan layanan paylater dengan lebih bijaksana dan menghindari masalah finansial di kemudian hari. Rasio gagal bayar paylater di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan seiring dengan semakin tingginya penggunaan layanan ini. Berikut grafik rasio gagal bayar paylater tahun 2025



Gambar 1.3. Rasio Gagal Bayar Paylater di Indonesia

Berdasarkan data diatas, NTB tercatat sebagai provinsi dengan rasio gagal bayar tertinggi sebesar 4.12%, diikuti oleh Kalimantan Utara (3.66%) dan Jawa Timur (3.05%). Ibu kota Provinsi Jawa Timur yaitu Surabaya memiliki fungsi yang sangat penting dalam perekonomian dan perkembangan teknologi di wilayah tersebut. Sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia Surabaya menjadi populer dengan pusat perdagangan, bisnis, dan industri yang menyumbang secara signifikan terhadap ekonomi regional maupun nasional. Selain itu, Surabaya juga menjadi kota yang terus berkembang dalam hal adopsi teknologi, khususnya dalam sektor digital. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan ekonomi digital, penggunaan layanan paylater di Surabaya juga meningkat secara signifikan. Dengan tingginya tingkat adopsi teknologi di kalangan penduduk urban, Salah satu kota yang memiliki pengguna layanan fintech, termasuk paylater adalah Surabaya. Hal ini menjadikan kota yang tepat untuk dianalisis terkait dengan perilaku penggunaan paylater dan dampaknya terhadap pengelolaan keuangan pribadi

Namun, meskipun layanan paylater menawarkan kemudahan, tingginya tingkat adopsi teknologi di Surabaya membawa tantangan tersendiri. Penggunaan layanan paylater yang semakin meluas dapat memicu peningkatan pengelolaan utang digital yang kurang sehat, terutama di kalangan konsumen yang tidak memiliki pengetahuan finansial yang cukup. Dengan jumlah pengguna yang terus bertambah, tantangan dalam mengelola pembayaran angsuran dan kewajiban finansial lainnya

semakin besar. Di kota besar seperti Surabaya, di mana gaya hidup konsumtif dan keinginan untuk mengikuti tren teknologi sangat tinggi, semakin penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor seperti literasi keuangan, *Financial Stress*, dan *Financial Self Efficacy* dapat memengaruhi perilaku kredit berisiko. Perilaku kredit yang tidak bijaksana dapat berdampak buruk bagi kesehatan finansial masyarakat, yang akhirnya dapat menurunkan kualitas hidup mereka dalam jangka panjang.

Kota Surabaya memiliki dinamika sosial dan ekonomi yang unik, di mana adopsi teknologi dan kebutuhan akan kemudahan transaksi digital semakin meningkat. Oleh sebab itu, Pengaruh yang mempengaruhi perilaku keuangan konsumen di kota ini menjadi peran penting, termasuk faktor eksternal seperti stres keuangan dan keyakinan diri dalam pengelolaan keuangan, dapat mempengaruhi penggunaan layanan paylater. Mengingat Surabaya sebagai pusat ekonomi yang terus berkembang, penting untuk melakukan kajian terkait bagaimana konsumen di kota ini mengelola utang digital, serta bagaimana literasi keuangan yang rendah dapat meningkatkan potensi masalah finansial di masa depan. Dengan begitu, upaya untuk meningkatkan literasi keuangan di Surabaya menjadi sangat relevan untuk mencegah terjadinya perilaku kredit berisiko dan memastikan bahwa masyarakat kota ini dapat menggunakan layanan paylater dengan bijaksana dan bertanggung jawab.

Penting untuk memahami bagaimana literasi keuangan, *Financial Stress*, dan *Financial Self Efficacy* mempengaruhi pengelolaan penggunaan paylater di Surabaya. Literasi keuangan yang lemah seringkali memicu konsumen tidak adanya pengetahuan yang cukup mengenai cara mengelola utang dengan bijaksana, yang berujung pada masalah keuangan yang lebih besar. Selain itu, *Financial Stress* yang timbul akibat ketidakmampuan mengelola kewajiban keuangan dapat mempengaruhi keputusan finansial dan memperburuk kondisi keuangan individu. Sebaliknya, dengan memiliki keyakinan dalam mengelola keuangan individu atau *Financial Self Efficacy* supaya terbantu dalam mengambil keputusan keuangan yang lebih baik supaya terhindar dari stres karena berhubungan dengan keuangan.

Sebagian besar masalah kredit macet atau gagal bayar yang terjadi pada layanan paylater tidak hanya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kondisi pasar atau ketidaksesuaian antara pemberian kredit dan kemampuan membayar nasabah. Faktor internal yang berkaitan dengan psikologi keuangan, seperti literasi keuangan, *Financial Self Efficacy*, dan *Financial*, terlibat memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku nasabah dalam mengelola utang mereka. Saat individu tidak mampu mengelola keuangannya dengan baik, mereka cenderung membuat keputusan finansial yang berisiko, yang pada akhirnya berujung pada kredit macet. Oleh karena itu, untuk menganalisis perilaku kredit berisiko, diperlukan pendekatan yang mempertimbangkan

peran faktor-faktor psikologis ini menjadi variabel mediasi, yang dapat memperjelas hubungan antara literasi keuangan dengan perilaku kredit berisiko, terutama dalam konteks memanfaatkan layanan paylater seperti Shopee PayLater.

Literasi Keuangan berperan sebagai variabel pertama yang mempengaruhi keputusan finansial individu. Literasi keuangan berfokus pada pemahaman seseorang tentang gagasan dasar keuangan, contoh mengelola anggaran, tabungan, investasi, serta pengelolaan utang. Menurut Solihati & Atristyanti, (2025), seseorang dengan literasi keuangan yang cukup memungkinkan untuk mengambil keputusan finansial yang lebih baik dan menghindari masalah utang yang dapat berujung pada perilaku kredit berisiko. Dalam konteks ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991) memberikan landasan yang relevan. TPB memaparkan bahwa niat individu untuk menjalankan suatu perilaku, seperti pengelolaan keuangan yang bijaksana, dipengaruhi oleh norma subjektif (*subjective norms*), sikap (*attitude*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) . Individu dengan literasi keuangan yang baik, mempunyai sikap positif mengenai pengelolaan keuangan, serta kontrol perilaku yang lebih tinggi dalam menghindari keputusan finansial yang buruk, seperti penggunaan kredit berisiko. Penelitian oleh Ulumudiniati & Asandimitra, (2022) dan (Liu, 2022) menunjukkan bahwa literasi keuangan yang tinggi berhubungan dengan pengelolaan keuangan yang lebih baik, sehingga individu dengan literasi keuangan yang tinggi cenderung

menghindari perilaku kredit berisiko. Meski demikian, penelitian Heriyantho & Leon (2022) dan Surya & Evelyn (2023) mengatakan apabila individu memiliki literasi keuangan yang baik tidak selalu menghindari perilaku kredit berisiko, mengindikasikan bahwa faktor psikologis lain turut mempengaruhi keputusan finansial mereka. (Lestari, 2020).

Fungsi *Financial Stress* sebagai variabel mediasi pertama yang berpengaruh terhadap hubungan literasi keuangan dengan perilaku kredit berisiko. *Financial Stress* terjadi saat individu merasa tertekan atau cemas karena ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban keuangan mereka. Theory of Cognitive Dissonance (Festinger, 1957) dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana *Financial Stress* memengaruhi pengambilan keputusan finansial. Ketika seseorang mengalami stres keuangan, mereka mungkin terpaksa mengambil keputusan yang tidak rasional untuk mengurangi ketegangan emosional, seperti menggunakan layanan paylater meskipun mereka tahu itu dapat memperburuk situasi keuangan mereka. *Financial Stress* seringkali muncul akibat ketidakseimbangan antara pengeluaran dan pendapatan, serta ketidakpastian mengenai masa depan keuangan. Penelitian oleh Heo et al. (2020) dan (Liu, 2022) menunjukkan jika *Financial Stress* dapat memperburuk hubungan antar literasi keuangan dengan perilaku kredit berisiko, karena individu yang kurang terdidik dalam literasi keuangan dan mengalami stres keuangan lebih rentan terhadap keputusan kredit yang berisiko. Namun, temuan oleh Constansje, Kurniasari, & Abubakar, (2023) menunjukkan bahwa

Financial Stress tidak selalu memoderasi hubungan ini, yang mengindikasikan bahwa stres finansial saja tidak selalu mempengaruhi keputusan seseorang untuk terlibat dalam perilaku kredit berisiko. (Deviana, Malini, & Syahputri, 2025).

Financial Self Efficacy adalah variabel mediasi kedua yang memengaruhi pengelolaan keuangan individu. *Financial Self Efficacy* berfokus pada seberapa jauh individu percaya terhadap kemampuannya dalam membuat keputusan finansial dan mengelola keuangan yang tepat. Social Cognitive Theory (Bandura, 1986) menjelaskan bahwa keyakinan diri individu terhadap kemampuannya (self-efficacy) dalam mengelola masalah keuangan berhubungan langsung dengan keputusan yang mereka buat dalam kehidupan finansial. Seseorang dengan *Financial Self Efficacy* yang tinggi cenderung lebih sanggup menghindari perilaku kredit berisiko, sebab kepercayaan diri dalam mengelola utang dan mengambil keputusan finansial yang bijaksana. Menurut Justina, Hikmah, Hendratni, Arinda, & Kusumastuti, (2026) individu yang memiliki *Financial Self Efficacy* yang bagus mengarah lebih sedikit menjalankan penyimpangan kredit, seperti penggunaan kredit berlebihan dan keterlambatan pembayaran. Penelitian oleh Sekarlaras, Siregar, & Hasanah, (2025) dan Cude, Chatterjee, & Tavosi, (2020) juga menunjukkan bahwa *Financial Self Efficacy* mempengaruhi pengelolaan utang dengan baik, karena individu yang percaya diri dalam kemampuan mereka untuk mengelola keuangan mampu membedakan keputusan

finansial yang baik dan buruk. Namun, temuan oleh Constansje et al. (2023) dan Ramadhan, (2025) mengindikasikan bahwa *Financial Self Efficacy* yang tinggi tidak selalu menghindarkan individu dari perilaku kredit berisiko, sebab kepastian terhadap kemampuan keuangan mereka tidak hanya tercermin dalam mengelola keuangan yang efektif.

Kombinasi antara literasi keuangan, *Financial Stress*, dan *Financial Self Efficacy* sebagai variabel mediasi dalam pengelolaan keuangan memberikan gambaran yang jauh lebih jelas terhadap faktor psikologis ini berdampak perilaku kredit berisiko. Theory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan dengan adanya perilaku finansial tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan (literasi keuangan), tetapi juga oleh keyakinan individu terhadap kemampuannya (*Financial Self Efficacy*) dan kondisi psikologis yang mereka alami (*Financial Stress*). Menurut teori ini, seseorang dengan literasi keuangan yang bagus, self-efficacy tinggi, dan rendahnya tingkat *Financial Stress* cenderung akan menghindari perilaku kredit berisiko. Walaupun literasi keuangan berharga, faktor psikologis dan internal lainnya, seperti tingkat kepercayaan diri dalam pengelolaan keuangan dan dampak dari stres finansial, juga sangat memengaruhi bagaimana seseorang mengelola utang mereka, termasuk dalam penggunaan layanan paylater.

Berdasarkan data-data yang telah dipaparkan, peneliti termotivasi melaksanakan penelitian empiris mengenai Analisis Literasi Keuangan

Terhadap Perilaku Kredit Beresiko Melalui *Financial Stress* Dan *Financial Self Efficacy* Pada Penggunaan Shopee Paylater Di Kota Surabaya

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang telah dijelaskan diatas, terdapat rumusan masalah penelitian yang akan dikaji pada penelitian antara lain :

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap perilaku kredit berisiko pada penggunaan Shopee PayLater di Kota Surabaya?
2. Apakah *Financial Stress* memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku kredit berisiko pada penggunaan Shopee PayLater di Kota Surabaya?
3. Apakah *Financial Self Efficacy* memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku kredit berisiko pada penggunaan Shopee PayLater di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut latar belakang, rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku berisiko pada penggunaan Shopee PayLater di Kota Surabaya.
2. Untuk menganalisis *Financial Stress* dalam memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku kredit berisiko pada

penggunaan Shopee PayLater di Kota Surabaya.

3. Untuk menganalisis *Financial Self Efficacy* dalam memediasi dampak literasi keuangan terhadap perilaku kredit berisiko pada penggunaan Shopee PayLater di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini menjadi harapan agar dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam sektor literasi keuangan, perilaku kredit berisiko, dan penggunaan layanan paylater di Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dalam topik yang serupa dan membantu memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku keuangan individu di era digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini menjadi harapan agar dapat memberikan wawasan terhadap kelompok terkait, seperti lembaga keuangan, perusahaan fintech, dan pemerintah, mengenai pentingnya literasi keuangan dan pengelolaan stres finansial dalam mengurangi risiko kredit berisiko. Selain itu, hasil

penelitian ini juga menjadi harapan untuk dapat membantu masyarakat, khususnya pengguna layanan Shopee PayLater di Kota Surabaya, dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya pengelolaan keuangan yang bijaksana, serta memperkenalkan strategi untuk menghindari perilaku kredit yang berisiko.