

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 memberikan dampak bagi seluruh bidang yang ada, dimana dampak ini memberikan perubahan yang mengarah pada perkembangan teknologi. Ini merupakan salah satu implementasi strategi bisnis yang tepat untuk menyesuaikan kondisi yang sedang di alami dunia pada saat ini. Teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat ini disebabkan oleh adanya pembatasan aktivitas dan interaksi masyarakat yang menjadi solusi dalam mencegah penyebaran virus ini. Sehingga, dari adanya pemberlakuan ini menyebabkan Teknologi semakin mengalami perkembangan dan secara langsung mempengaruhi bidang-bidang seperti ekonomi, sosial dan budaya. Kehadiran teknologi keuangan (*financial technology*) dalam dunia industri menjadi suatu inovasi terbaru yang memberikan keefektifan dan keefisienan bagi para penggunanya. Secara singkat, *Financial Technology* atau *fintech* ini merupakan teknologi yang menggabungkan dari aspek keuangan dan teknologi yang di terapkan dalam aktivitas bisnis secara online maupun offline tanpa pengguna harus mengeluarkan uang tunai. Metode ini sangat diminati oleh masyarakat, terutama bagi kalangan anak-anak muda. Dimana penggunaan *fintech* ini memberikan banyak penawaran yang sangat menarik seperti *cashback* dan *discount*. Sedangkan, dari fungsinya di era Pandemi COVID-19 ini *fintech* menjadi metode pembayaran digital yang mendukung untuk menjaga protokol kesehatan seperti pengurangan penggunaan uang tunai. Dengan ini *fintech* menjadi suatu harapan dari penggunanya untuk keefisienan, keamanan, dan kenyamanan.

Membahas tentang *fintech* tentu tidak jauh dari yang namanya perkembangan *e-commerce*. Munculnya berbagai *platform e-commerce* membuat persaingan dunia bisnis perdagangan secara digital semakin tinggi. Di era Pandemi COVID-19 pengguna dari *platform* lebih dari 160 juta pengguna, karena aktivitas yang dibatasi membuat masyarakat beralih dari belanja tradisional menjadi secara digital. Jika dilihat

perkembangan *e-commerce* tentu berbagai *platform* meningkatkan pelayanan dan fisilitasnya, sebagai suatu metode untuk mempertahankan penggunaanya maupun menarik konsumen baru. Terlihat perkembangan fitur-fiturnya dan penyedia fasilitas *e-commerce* menjadi semakin efisien dan efektif berbagai transaksi dapat dilakukan oleh penggunaanya hanya melalui satu aplikasi tanpa harus kesusahan untuk mencari agen-agen atau tempat yang menyediakan pembayaran tertentu. Seperti transaksi pulsa dan paket data, BPJS, listrik, pajak, tiket hiburan, tiket transportasi, investasi dan lain-lain. Tidak dapat dipungkiri ini merupakan suatu perkembangan pesat yang sangat membantu masyarakat. Kemajuan dari *e-commerce* tentu tidak jauh dari iringan perkembangan *fintech*, awal dari keberadaan *financial technology* di tengah-tengah masyarakat tentu memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat. Namun kedua teknologi bisnis dan keuangan ini satu sama lain memberikan pengaruh dan saling bergantung untuk memajukan bisnis keduanya. Ini ditandai dengan setiap *platform e-commerce* memiliki alat metode pembayaran khusus *fintech* baik itu kerjasama antara perusahaan *fintech* maupun perusahaan *e-commerce* tersebut menyediakan *fintech*-nya sendiri. Penyediaan *fintech* ini tentunya bukan hanya sekedar memudahkan transaksi atau mendapatkan promo-promo menarik saja, akan tetapi perusahaan memberikan fungsi lain dari *fintech* ini sebagai pembiayaan jangka pendek atau biasa dikenal dengan *paylater*. Peminat dari pembayaran *paylater* di Indonesia sendiri sejak Pandemi COVID-19 mengalami peningkatan yang sangat pesat, dari laporan yang dilansir oleh Moody's Investors Service memaparkan bahwa layanan *paylater* memberikan pertumbuhan yang subur di negara ASEAN dalam dua tahun terakhir khususnya indonesia. Penyebab pertumbuhan ini di sebabkan oleh Pandemi COVID-19 dan aktivitas belanja digital yang terus meningkat setiap tahunnya.

Dari kutipan yang dijabarkan oleh Kumparan bisnis mengarah pada laporan research and market mengenai layanan *value market paylater* di Indonesia tahun 2022 sudah meraih 1,5 miliar USD serta bisa diramalkan terus bertumbuh. Menurut Direktur Center of Economic and Law Studies Bhima Yudhistira memperkirakan, pemakaian sistem aplikasi *paylater* terus meningkat hingga 200% di tahun 2024 mendatang ketimbang tahun 2023. Ini disebabkan karena terdapat 47 juta Masyarakat Indonesia

masih belum mempunyai akses kredit, akan tetapi telah mempunyai rekening bank. Inilah menjadi sasaran para aplikasi-aplikasi *paylater*.

**Tabel 1.1**  
**Pengguna Kredivo *Paylater* dan Persentase Transaksinya di *E-commerce***

Keterangan	2021	2022
Pengguna	5.000.000	6.000.000
Transaksi di E-commerce	28%	38%

Sumber: keuangan.kontan

Menjadi salah satu aplikasi *paylater* yang banyak digunakan di Indonesia Kredivo *Paylater* terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi penggunanya. Kehadiran layanan *paylater* kredivo bertujuan untuk merespon kesenjangan akses kredit bagi masyarakat, memberikan penawaran menarik dengan bunga rendah serta memperluas area. Selain itu, penggunaan aplikasi kredivo *paylater* sering banyak dipakai untuk melakukan transaksi di *e-commerce*. Berdasarkan data yang dilansir oleh databoks kredivo *paylater* menjadi salah satu aplikasi *paylater* yang paling sering digunakan di tahun 2021 dengan persentase 23,2%. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pemakai dari aplikasi ini mencapai 6 juta yang tercatat hingga 2023, sebelumnya pengguna aplikasi ini pada tahun 2022 tercatat sebanyak 5 juta pengguna. Dengan dimoninasi oleh kalangan anak-anak muda serta nilai transaksi paling banyak di dominasi di *e-commerce* dengan nilai transaksi sebesar 38% (2022) yang sebelumnya hanya 28% (2021). Artinya adanya kenaikan minat pengguna untuk bertransaksi menggunakan kredivo *paylater*. Kredivo *paylater* sendiri dianggap sebagai aplikasi *Buy Now Paylater* (BNPL) yang memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan aplikasi *paylater* lainnya. Berlandaskan dari studi DailySocial.id mengatakan bahwa, dari sekian banyak aplikasi atau layanan *paylater* yang terintegrasi di *e-commerce* Indonesia, kredivo menawarkan tawaran bunga dengan persentase terendah, limit kredit yang paling besar hingga jangkauan terluas baik itu dari yang terintegrasi dengan *e-commerce* maupun luasan area layanannya. Hasil dari riset yang dilakukan oleh kredivo bersama data insight yaitu adanya peningkatan signifikan terhadap

penggunaan layanan *paylater*, di Indonesia sebesar 45,9% di tahun 2023. Selain itu, alasan dari pengguna menggunakan layanan kredit *paylater* yaitu dana yang diperoleh sangat cepat, kebutuhan terpenuhi saat tidak ada dana, proses pendaftarannya mudah tidak rumit, pembayaran cicilannya fleksibel, tenor cicilannya bervariasi, sudah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan bunga yang diberikan rendah.

Menggunakan aplikasi *paylater* tentu dinilai dari persepsi-persepsi yang menjadi alasan untuk seseorang menggunakan layanan tersebut. Maka dari itu, hal tersebut tidak jauh dari persepsi kemudahan, manfaat, keamanan yang didapatkan oleh pengguna. Hal ini yang membuat minat seseorang untuk menggunakan *paylater* sangat tinggi, minat ini timbul sebab adanya kemudahan akses dan manfaat dari suatu produk layanan yang dirasakan hingga orang tersebut tertarik menggunakannya bahkan hingga melakukan transaksi dengan *paylater* secara berulang-ulang. Terlebih lagi aplikasi *paylater* yang ada pun sudah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan undang-undang perlindungan konsumen layanan *paylater* yang berlaku membuat pengguna merasa aman dan jauh dari kekhawatiran mengenai data-data pribadi mereka.

Persepsi kemudahan menjadi indikator yang krusial dalam mempertimbangkan untuk menggunakan layanan *paylater*. Menurut Asja, Susanti & Fauzi (2021) menyatakan bahwa persepsi dari kemudahan mengarah pada kepercayaan seseorang untuk proses ketika akan memutuskan suatu keputusan, apabila seseorang mempunyai rasa keyakinan mengenai sistem informasi atau teknologi tersebut dapat bermanfaat sehingga orang itu akan menggunakan sistem tersebut. Dalam menggunakan aplikasi *paylater* pengguna diberikan kemudahan untuk memperoleh limit yang diinginkan dengan proses yang cepat. Ini ditunjukkan dengan prosedur pengajuan *paylater* yang sangat mudah hanya melalui *smartphone* dengan mengisi data aplikasi layanan *paylater* yang dipilih seperti foto KTP, foto wajah, alamat, aktivitas yang sedang dilakukan, profesi, *e-mail*, nomor *telephone* dan lain sebagainya. Pengajuan tidak perlu memakan waktu yang lama, dimana proses hanya membutuhkan waktu 30 menit hingga 1 jam, bahkan kurang dari 30 menit. Sedangkan, peminjaman dana secara tradisional membutuhkan proses yang rumit dan waktu yang lama. Ini membuat

persepsi kemudahan menjadi salah satu parameter dari minatnya konsumen menggunakan layanan atau aplikasi *paylater*.

Kemudahan untuk mengaksesnya memang membuat orang berminat untuk menggunakan layanan ini, namun persepsi manfaat juga menjadi indikator yang penting. Karena adanya suatu produk layanan tentu tujuannya memberikan manfaat kepada konsumen dan manfaat yang konsumen peroleh. Menurut Purnamasari, et al (2020) memaparkan bahwa persepsi manfaat yaitu ukuran dari kepercayaan seseorang mengenai penggunaan teknologi tertentu dapat memberikan kenaikan atas kinerja pekerjaannya. Dengan kata lain pemanfaatan teknologi ini memberikan keuntungan. Seseorang akan minat menggunakan apabila orang tersebut mempunyai kepercayaan atas manfaat dari apa yang sistem tersebut berikan. Apabila kepercayaan konsumen rendah maka untuk minat menggunakan sistem tersebut juga kurang atau tidak tertarik. Manfaat layanan *paylater* yang menjadi indikator dari minatnya konsumen yaitu tanggapan dari penggunaannya yaitu mengenai proses yang cepat, dapat digunakan untuk berbagai transaksi mulai dari memenuhi kebutuhan primer hingga kebutuhan sekunder serta berbagai macam penawaran menarik.

Teknologi memberikan banyak kemudahan bagi kehidupan manusia khususnya bidang ekonomi. dalam dunia teknologi yang memudahkan aktivitas transaksi tentunya adanya ancaman penyerangan data pribadi konsumen. persepsi keamanan juga menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam mempercayai penggunaan layanan atau aplikasi *paylater*. Menurut Banani & Selvi (2023) mendefinisikan bahwa persepsi keamanan merupakan upaya dalam melindungi dan menjaga tiga komponen penting di dunia *cyber* yang meliputi kerahasiaan data, keutuhan data dan ketersediaan data. Persepsi ini menjadi aspek konsumen untuk meninjau menggunakan layanan atau aplikasi *paylater* karena untuk pengajuan limit pinjaman tentunya adanya metode yang membutuhkan data-data konsumen seperti *e-mail*, foto, alamat tinggal, KTP dan sebagainya. ini merupakan informasi pribadi konsumen yang perlu dijaga dan dijamin keamanannya oleh pihak penyedia layanan *paylater*. Tentunya menjaga dan memperkuat sistem keamanan agar tidak terjadinya kebocoran data maupun peretasan data.

Seperti peretasan akun dari salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia yaitu Shopee. Ini terjadi pada Utami dengan user bernama utamirahayu94 yang terjadi pada bulan September tahun 2020. Kebocoran data pengguna membuat Utami percaya akan hadiah dan penawaran yang ditawarkan kepadanya. Ini yang membuat Utami percaya sepenuhnya kepada pihak penipu yang membuat terjadinya pembobolan akun *gmail* dan *mobile banking*. Meskipun Utami sudah melaporkan dan akun Shopee pengguna dibekukan, namun adanya transaksi dari Shopee *paylater* sebesar 3.000.000 yang tidak dilakukan oleh Utami. Namun pada kasus ini korban merasa pihak Shopee terlalu lambat mengatasi permasalahan ini. Karena kelambanan ini membuat beban biaya korban menjadi menumpuk akibat terlambat melakukan pembayaran yang tidak dilakukannya.

**Tabel 1.2**  
**Tabel Hasil Pre-Test**

No	Indikator	2020		2021		2022		Rata-rata	
		Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita		
1	Minat Referensial	1. Saya merekomendasikan aplikasi kredivo paylater kepada teman/kerabat sebagai teknologi keuangan peer-to-peer lending yang bermanfaat untuk mengatur pengeluaran bulanan dan arus kas	2.6	2.8	2.5	2.6	2.4	2.6	2.58
		2. Saya merekomendasikan aplikasi kredivo paylater kepada teman/kerabat karena bunga yang diberikan rendah dibandingkan teknologi keuangan peer-to-peer lending lainnya	2.6	2.8	2.5	2.6	2.5	2.7	2.61
		3. Saya mereferensikan aplikasi kredivo paylater kepada kerabat saya karena bunga yang diberikan kecil	2.7	2.8	2.4	2.6	2.5	2.6	2.60
2	Minat Preferensial	1. Saya minat menggunakan aplikasi kredivo paylater karena promo dan cicilan yang ditawarkan menarik	2.6	2.8	2.4	2.4	2.7	2.6	2.58
		2. Saya minat menggunakan aplikasi kredivo paylater karena dapat membantu perencanaan keuangan yang lebih baik	2.6	2.7	2.6	2.6	2.5	2.6	2.60
3	Minat Transaksional	1. Saya minat menggunakan aplikasi kredivo paylater untuk bertransaksi secara online maupun offline, karena adanya potongan harga	2.4	2.5	2.6	2.5	2.5	2.5	2.50
		2. Saya minat bertransaksi menggunakan aplikasi kredivo paylater karena cicilan yang diberikan fleksible dan dapat membantu mengatur pengeluaran keuangan setiap bulannya	2.8	2.8	2.7	2.8	2.4	2.6	2.68

		3. Saya berminat menggunakan aplikasi kredivo paylater untuk bertransaksi secara online maupun offline	2.6	2.7	2.7	2.7	2.5	2.7	2.65
		4. Saya lebih minat bertransaksi menggunakan aplikasi kredivo paylater ketimbang kartu kredit	2.8	2.8	2.5	2.6	2.5	2.6	2.68
4	Minat Eksploratif	1. Saya mencari informasi terlebih dahulu mengenai tingkat bunga dan tenor pinjaman aplikasi kredivo paylater	2.7	2.8	2.7	2.5	2.5	2.6	2.63
		2. Saya memperhitungkan dan membandingkan besaran bunga dan cicilan kredivo paylater dengan paylater lainnya terlebih dahulu, sebelum menggunakan aplikasi kredivo paylater	2.4	2.5	2.5	2.5	2.5	2.7	2.51
		3. Saya mencari informasi terlebih dahulu mengenai sistem peer-to-peer lending khususnya aplikasi kredivo paylater	2.6	2.7	2.7	2.5	2.6	2.6	2.61
		4. Saya menemukan keuntungan dalam menggunakan aplikasi kredivo paylater adalah yang menyenangkan bagi saya	2.8	2.8	2.6	2.8	2.7	2.5	2.70

Sumber: Pre-test 2023 (Diolah)

Pada tabel 1.1 Hasil *Pre-test* diatas yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 30 mahasiswa kelas karyawan Program Studi Manajemen Universitas Nasional secara random, dapat diketahui bahwa rata-rata skor nilai dari wanita lebih tinggi dari rata-rata skor milik pria. Dimana hal ini menunjukkan wanita lebih minat menggunakan aplikasi kredivo *paylater* ketimbang pria. Ini berdasarkan tinjauan dari kategori angkatan, wanita angkatan 2020, 2021 dan 2022 memiliki nilai skor lebih unggul dari pria dengan perbedaan antara 0,1-0,2. Sedangkan, jika ditinjau secara menyeluruh, maka dapat dilihat bahwa mahasiswa kelas karyawan Angkatan tahun 2020 memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan aplikasi kredivo *paylater* dibandingkan 2 angkatan lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dari itu peneliti akan melakukan riset mengenai berbagai persepsi yang menjadi indikator dalam mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan Aplikasi Kredivo *Paylater*. Dimana indikator-indikator tersebut meliputi Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Kredivo *Paylater* (Studi Pada**

## Mahasiswa Kelas Karyawan Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional”

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dari data empiris seperti yang sudah peneliti uraikan, bahwa minat menggunakan aplikasi *paylater* menunjukkan adanya indikator yang mempengaruhi variabel dependen yaitu persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kemudahan mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi Kredito *Paylater*?
2. Apakah Persepsi Manfaat mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi Kredito *Paylater*?
3. Apakah Persepsi Keamanan mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi Kredito *Paylater*?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Kredito *Paylater*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Kredito *Paylater*.
3. Untuk Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Kredito *Paylater*.

### D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang bersangkutan. Adapun kegunaan penelitian ini, yaitu:



1. Bagi Perusahaan Aplikasi Kredivo *Paylater*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau kegunaan bagi pihak perusahaan penyedia layanan *paylater*. Agar hasil dari penelitian dapat memberikan informasi tambahan bagi perusahaan dalam mengambil strategi maupun keputusan yang tepat dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengimplementasikan pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan serta pemahaman mengenai persepsi-persepi mahasiswa terhadap minat menggunakan aplikasi kredivo *paylater*.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu maupun bacaan serta menjadi referensi kepustakaan Universitas Nasional yang berhubungan dengan persepsi-persepi mahasiswa terhadap minat menggunakan aplikasi kredivo *paylater*.

