

BAB I

PENDAHULUAN

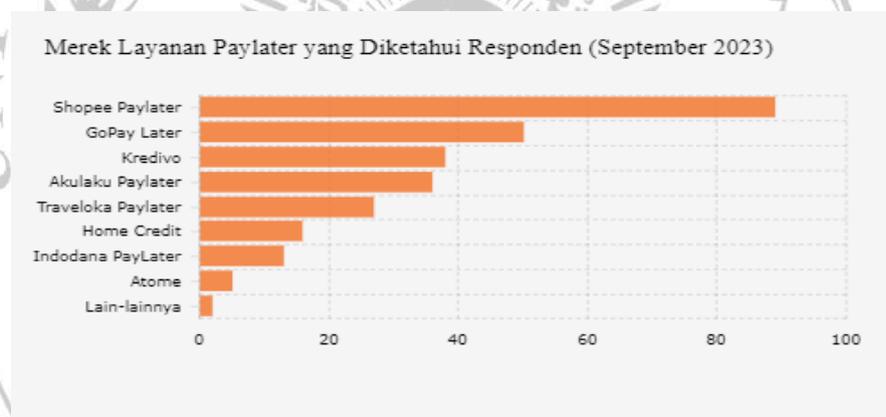
1.1 Latar Belakang

Pengambilan keputusan pengguna umumnya melibatkan proses di mana individu dapat memilih produk yang akan mereka beli atau gunakan (Zulfikar, Komariah, and Samsudin 2022). Penggunaan dapat diartikan sebagai optimalisasi dari semua aspek dengan harapan dapat menghasilkan manfaat baik secara fisik maupun nonfisik, baik dalam hal keefisienan maupun keuntungan (Lusiana and Ichsanuddin 2022). Keputusan yang diambil oleh setiap individu cenderung dipengaruhi oleh karakteristik kepribadian, usia, pendapatan, dan gaya hidup mereka (Nurfauzi et al ,2023). Secara umum, proses pengambilan keputusan memiliki kesamaan pada seluruh individu. Keputusan penggunaan dapat mengarah pada dua opsi, yakni opsi untuk menggunakan atau tidak menggunakan (Senangsa dan Sirait, 2022). Oleh karena itu, dalam memahami latar belakang keputusan penggunaan adalah proses yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor individu dan memiliki dampak yang efisiensi serta manfaat produk yang digunakan.

Hasil dari keputusan penggunaan dapat mengarah diantara dua opsi, yaitu menerapkan produk tersebut atau tidak menerapkan produk tersebut. Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap mudah dipahami, dipelajari, atau dioperasikan Rogers (2020). Kemudahan penggunaan didefinisikan oleh seberapa percaya bahwa penggunaan teknologi tersebut tanpa memerlukan usaha yang berlebihan Taan (2021). Jika seorang pengguna atau individu yakin bahwa sistem informasi dapat dioperasikan dengan mudah, kemungkinan besar mereka akan menggunakan sistem tersebut dan begitu sebaliknya. Oleh karena itu, dalam memahami latar belakang kemudahan penggunaan tersebut adalah "Kemudahan Penggunaan" merujuk pada tingkat kenyamanan dan kepercayaan seseorang terhadap sejauh mana suatu inovasi atau teknologi dapat dipahami, dipelajari, dan dioperasikan tanpa perlu usaha yang berlebihan (Aulia, 2023). Orang cenderung lebih memilih menggunakan sistem informasi atau teknologi yang dianggap mudah digunakan, sementara mereka akan menghindari sistem informasi yang dianggap sulit digunakan. Dengan demikian, faktor Kemudahan Penggunaan sangat berperan dalam adopsi teknologi dan inovasi oleh pengguna.

PayLater menurut Sasmita (2023) merupakan opsi pembayaran yang memungkinkan pelunasan pembelian secara angsuran tidak memerlukan kartu tagihan. Hal ini adalah cara pembayaran di mana pengguna dapat menggunakan dana talangan dari aplikasi atau perusahaan tertentu, lalu membayarkan jumlah yang sesuai kepada penyedia layanan tersebut. PayLater menentukan tingkat bunga untuk setiap pembayaran angsuran, dan semakin lama periode cicilan yang dipilih oleh pengguna, bunga cicilannya akan meningkat secara proporsional (Syariah, 2023). Fungsi PayLater mirip dengan kartu kredit, dengan kelebihan utama pada proses pendaftarannya yang jauh lebih sederhana dibandingkan dengan kartu kredit. Seperti halnya kartu kredit, PayLater memudahkan pengguna dalam memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk berbelanja barang primer dan kegiatan rekreasi seperti membeli tiket pesawat, melakukan pemesanan hotel, memperoleh tiket rekreasi, dan sebagainya. Setelah itu, pengguna dapat melunasi pembayaran pada setiap tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan (Sari,2021).

Tabel 1. 1 Aplikasi Paylater di Indonesia



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/25/8-layanan-paylater-terpopuler-di-indonesia-shopee-paylater-juara>

Penggunaan layanan paylater semakin meningkat karena memberikan kenyamanan dan perlindungan saat bertransaksi secara daring. Menurut Dewi dan Tarigan (2022) Layanan PayLater menjadi alternatif bagi individu yang sedang menghadapi tantangan finansial dan memerlukan akses peminjaman dengan proses yang cepat. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan paylater memainkan peran penting dalam meraih popularitas dan penerimaan inovasi. Layanan PayLater, yang menawarkan kemudahan dan keamanan saat bertransaksi dengan cara online, sudah

menjadi opsi menarik bagi sejumlah besar pengguna. Menurut Aisah, Asiyah, and Primanto (2022) Keputusan penggunaan PayLater dipengaruhi oleh kemudahan penggunaannya. Saat pengguna merasa bahwa berbelanja melalui platform online sangat praktis, kecenderungan mereka adalah meningkatkan frekuensi belanja dan terus mencari informasi. Persepsi risiko merujuk pada respons atau penilaian individu terhadap situasi yang tidak dapat diprediksi, memiliki potensi untuk menyebabkan kerugian bagi individu tersebut (Melly, 2022).

Tingkat kepercayaan sangat dipengaruhi oleh persepsi risiko. Semakin rendah persepsi risiko yang dimiliki seseorang, semakin tinggi tingkat kepercayaannya, dan sebaliknya (Ningsih et al., 2021). Persepsi risiko dalam menggunakan layanan PayLater melibatkan (1) potensi terjatuh dalam utang, (2) mendorong perilaku konsumtif, (3) menambah beban keuangan, dan (4) risiko peretasan identitas saat bertransaksi secara digital (Melly, 2022). Menurut Aisah (2020) Keputusan penggunaan layanan Shopee PayLater dipengaruhi oleh persepsi risiko. Jika pengguna merasa bahwa penggunaan fitur PayLater sangat sederhana, kemungkinan besar mereka akan lebih aktif dalam berbelanja (Banani dan Selvi 2023). maka dari itu, Kesadaran terkait risiko dan upaya edukasi perlu ditingkatkan, sementara faktor kemudahan penggunaan tetap menjadi pendorong utama dalam keputusan penggunaan.

Dalam ranah keuangan modern, terdapat sebuah fenomena menarik yang berkaitan dengan penggunaan layanan paylater, yang dipengaruhi oleh dua faktor utama: kemudahan penggunaan dan persepsi risiko. Kemudahan penggunaan paylater menjadi daya tarik yang signifikan bagi konsumen, dengan proses pendaftaran yang cepat dan persyaratan yang lebih rendah. Hal ini menciptakan pengalaman pengguna yang instan, memenuhi keinginan akan pemenuhan kebutuhan segera tanpa perlu membayar secara langsung. Di sisi lain, persepsi risiko memainkan peran penting dalam membentuk keputusan pengguna. Bagi sebagian konsumen, ketidakpastian finansial mungkin kurang terlihat, mendorong keputusan pembelian impulsif tanpa mempertimbangkan akumulasi biaya dan bunga di masa mendatang. Namun, bagi konsumen lain yang lebih sadar akan

risiko, terutama terkait utang dan tanggung jawab finansial, paylater dapat dianggap sebagai opsi yang menjanjikan dengan hati-hati dipertimbangkan.

Fenomena tersebut menciptakan dinamika unik di antara pengguna paylater, di mana kemudahan penggunaan dan persepsi risiko bersinergi untuk membentuk keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan keuangan ini. Seiring dengan pertumbuhan industri FinTech, edukasi yang cermat, perlindungan konsumen yang efektif, dan pengelolaan risiko yang bijak menjadi kunci untuk menjaga keseimbangan antara inovasi layanan keuangan dan perlindungan kepentingan konsumen. Didukung dengan adanya sebuah Kasus unggahan yang ditemukan dalam penelitian oleh Kasus unggahan yang ditemukan dalam penelitian oleh Hanifah et al., (2022) dalam akun Twitter @Askrlfess menunjukkan bahwa terdapat seseorang yang memiliki hutang kredit paylater sebesar Rp 17.431.161 dalam jangka waktu satu tahun yang harus dibayarkan dalam masa jatuh tempo pada 5 Juli 2021 yang sebelumnya ia hanya menggunakan paylater untuk membayar tagihan di situs belanja online sebesar Rp 450 ribu saja. Tergiur adanya fasilitas kredit atau Paylater yang cukup mudah dalam penggunaannya, ia mengaku menjadi kalap untuk berbelanja online. Namun, bukannya membayar sebelum jatuh tempo yang ditentukan, ia justru tak bisa membayarnya hingga menumpuk dalam satu tahun. Kasus tersebut menunjukkan betapa pentingnya pemahaman yang tepat dalam menggunakan PayLater agar tidak menimbulkan risiko keuangan yang serius.

Pengguna menurut Ramadany (2022) seringkali lupa bahwa setiap tindakan yang berlebihan selalu menyimpan risiko. Pada Shopee PayLater, terdapat fakta bahwa ini sebenarnya merupakan bentuk utang, dengan denda sebesar 5% yang dianggap cukup besar dan akan terus bertambah setiap harinya jika pembayaran terlambat. Selain itu, ada biaya yang mungkin tidak diakui sebagai biaya berlangganan, biaya angsuran, biaya pengajuan, dan biaya asuransi yang bisa bervariasi untuk setiap akuisisi barang. Kurangnya pengetahuan pengguna tentang mekanisme Shopee PayLater dapat mengakibatkan tagihan yang meningkat, dan ketidakmampuan untuk membayar dapat menyebabkan masalah utang yang serius. Resiko lainnya termasuk Riwayat kredit yang jelek tercatat dalam pemeriksaan BI di lembaga perbankan. Oleh karena itu, penting untuk mengelola keuangan secara

bijak dan membuat keputusan yang tepat ketika menggunakan fitur seperti PayLater. Kesadaran terhadap risiko ini menjadi langkah kunci untuk menghindari masalah keuangan di masa depan. Teori perilaku pengguna membahas aktivitas mencari, membeli, mengevaluasi, menggunakan, dan memanfaatkan produk serta jasa dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Lingkup tindakan ini melibatkan penelitian tentang pembelian dan pertukaran, baik terkait dengan barang maupun jasa, melibatkan pengalaman, perolehan ide, konsumsi, dan produksi. Mauludin et al. (2022).

Teori perilaku pengguna adalah kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami dan menganalisis bagaimana individu membuat keputusan penggunaan dan berperilaku sebagai pengguna. Persepsi risiko dalam konteks penggunaan PayLater telah menjadi faktor yang signifikan dalam membentuk perilaku pengguna di era e-commerce dan transaksi online. Ketika pengguna mempertimbangkan penggunaan fasilitas PayLater, mereka sering kali mempertimbangkan berbagai jenis risiko. Teori perilaku pengguna, memainkan peran penting dalam menangkap bagian-bagian yang mempengaruhi ketetapan penggunaan. Kesimpulannya, pemahaman yang komprehensif mengenai tingkah laku pengguna serta persepsi risiko adalah penting untuk merancang strategi pemasaran yang efektif dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Kesimpulan berlandaskan fenomena di atas adalah bahwa pengguna harus benar-benar sadar akan risiko yang terkait dengan penggunaan PayLater atau fitur serupa. Terlepas dari kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan semacam ini, penting untuk diingat bahwa ini sebenarnya merupakan bentuk utang dengan konsekuensi finansial yang signifikan. Oleh sebab itu, diperlukan kesadaran yang lebih tinggi bagi setiap individu untuk mengelola keuangan pribadi dengan bijak dan mengambil keputusan yang cerdas, dan menghindari terlilit utang yang berpotensi merugikan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, berikut merupakan perumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Apakah kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi keputusan pengguna paylater di Kotai Situbondo?
2. Apakah persepsi risiko memiliki dampak pada keputusan pengguna paylater di Kotai Situbondo?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan pandangan resiko mempengaruhi keputusan penggunaan paylater di Kota Situbondo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan dari latar belakang di atas, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendapatkan informasi bagaimana dampak kepuasan penggunaan mempengaruhi keputusan pengguna paylater di Situbondo.
2. Untuk mendapatkan informasi dampak tingkat pandangan risiko pemanfaatan paylater dan bagaimana pandangan risiko tersebut dapat mempengaruhi keputusan pengguna.
3. Untuk mendapatkan informasi seberapa besar dampak kemudahan penggunaan dan pandangan resiko dalam mempengaruhi keputusan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan bahwa riset ini akan menghasilkan manfaat dalam pengembangan keilmuan sebagai komponen acuan dalam penelitian berikutnya tentang keputusan penggunaan. Pada riset ini bisa mengungkapkan hubungan antara variabel – variabel yang menjadi faktor keputusan penggunaan khususnya yang berkaitan dengan persepsi risiko serta kemudahan penggunaan paylater.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi dengan mengoptimalkan system paylater sehingga menjadi panduan untuk membuat keputusan penggunaan yang lebih bijak dengan memahami manfaat dan resiko terkait penggunaan paylater.