

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Perilaku Pengguna**

Perilaku pengguna adalah serangkaian tindakan yang benar-benar dilaksanakan individu, yang terpengaruh dari berbagai faktor termasuk faktor kognitif dan luaran. Faktor-faktor ini memandu pengguna dalam pemilihan dan penggunaan produk sesuai dengan preferensi mereka (Mauludin et al. 2022). Perilaku pengguna menurut Kotler dan Keller dalam Peter dan Olson (2017) didefinisikan sebagai dinamika interaksi antara pengaruh dan kesadaran, perilaku dan lingkungan dimana manusia melakukan pertukaran aspek-aspek kehidupan. Pada umumnya, Perilaku pengguna ini biasanya dibagi menjadi dua kategori: Perilaku pengguna Rasional dan Perilaku pengguna Irrasional (Anisa & Sitohang et al. 2021)

Teori perilaku pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Perilaku pengguna yang rasional ditandai dengan memilih produk Berlandaskan kebutuhan dan kegunaan yang optimal. Pengguna yang rasional akan memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka, melakukan verifikasi kualitas produk terjamin, dan mempertimbangkan kemampuan finansial mereka untuk membeli produk tersebut. Dalam hal ini, mereka lebih cenderung berfokus pada aspek utilitarian, mencari produk yang memberikan manfaat konkret yang sesuai dengan tujuan mereka untuk membeli barang tersebut.
- b) Sebaliknya, perilaku pengguna yang irasional mencakup tindakan yang dipengaruhi oleh emosional, gengsi, dan gaya hidup. Pengguna irasional mungkin tergoda oleh iklan dan promosi yang menarik, memilih barang bermerk atau berlabel dengan harga tinggi, dan kadang-kadang membeli barang bukan karena kebutuhan, tetapi hanya untuk meningkatkan status sosial atau memenuhi aspek emosional mereka. Mereka cenderung mengikuti tren dan berkonsentrasi pada aspek hedonis, mencari pengalaman dan kebahagiaan emosional saat berbelanja. Perilaku pengguna yang mencakup kedua kategori ini mencerminkan kompleksitas dalam proses

pengambilan keputusan pengguna. Terkadang, pengguna dapat bersifat rasional dalam satu konteks penggunaan dan irasional dalam konteks lainnya. Pemahaman mendalam tentang perilaku pengguna memungkinkan perusahaan untuk lebih baik dalam merancang strategi pemasaran dan produk yang memenuhi beragam kebutuhan dan preferensi pengguna, baik yang rasional maupun irasional.

### **2.1.2 Keputusan Penggunaan**

Keputusan yang berkaitan dengan penggunaan produk adalah proses yang kompleks yang melibatkan banyak faktor individu yang berpengaruh pada seberapa efektif dan bermanfaat produk tersebut (Dewi dan Tarigan, 2022). Menurut Ulya, Safwandi, and Jannah (2022) Untuk membuat keputusan, orang harus melewati proses tertentu. Penelitian Aisah (2022) mengatakan kemudahan sangat memengaruhi keputusan penggunaan, juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggardini Asarila Canestren dan Marheni Eka Saputri pada tahun 2021 pilihan penggunaan dipengaruhi oleh kemudahan.

Keputusan peminjaman menurut Aji (2023) terpengaruh oleh sejumlah faktor, dan salah satunya adalah tingkat kemudahan, di mana proses peminjamannya sangat mudah dan tidak ada jaminan. Selanjutnya, keuntungan suatu sistem dianggap dapat meningkatkan kecepatan proses jika dirasakan dan produktivitasnya, serta faktor kepercayaan, di mana pengguna paylater percaya bahwa data yang digunakan pengguna untuk pendaftaran aman dan rahasia. Indikator Keputusan Penggunaan menurut Didik (2022) diantaranya sesuai dengan kebutuhan, memberikan manfaat, dan keakuratan dalam produk yang diberikan serta pembelian ulang.

### **2.1.3 Kemudahan Penggunaan Paylater**

Istilah "kemudahan penggunaan" menurut Roger (2020) mengacu pada tingkat di mana inovasi dianggap mudah dipahami, dipelajari, atau digunakan. Perilaku seseorang menurut Dimas et al (2023) dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi.

Satu hal yang perlu diperhatikan dengan seksama menurut Hasdani et al. (2023) ketika melakukan pembelian online adalah kemudahan penggunaan sistem. Ini dirasakan ketika seseorang dapat memahami dan menggunakan sistem atau teknologi dengan mudah. Menurut Intan et al. (2023) Kemudahan penggunaan

sistem menunjukkan bahwa seseorang percaya bahwa menggunakan sistem informasi di situs web belanja dan jual online mudah dan tidak memerlukan banyak usaha. Kemudahan penggunaan sistem dapat menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan karena membuat pengguna lebih nyaman menggunakan sistem yang lebih mudah digunakan dan lebih praktis.

Suatu sistem dianggap rumit menurut Amin dan Hendra (2019) saat diaplikasikan dalam membantu pelanggan berbelanja secara online. Menurut Shabrina (2020) Ada beberapa keunggulan spaylater, seperti bunga yang rendah dibandingkan dengan jenis pinjaman online lainnya dan resmi, proses peminjaman yang mudah, dan kemudahan cicilan bagi orang tanpa kartu kredit. Menurut Sun dan zhang (2011) Dapat digunakan dengan mudah, dapat dipelajari dengan cepat, memiliki kejelasan, dan mudah dipahami adalah indikator kemudahan penggunaan.

Berlandaskan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Putri dan Iriani (2020), disimpulkan bahwa pandangan terhadap kemudahan membantu pengguna membuat ketetapan untuk memakai paylater ketika mereka membeli sesuatu, karena pengguna lebih suka metode pembayaran nontunai atau memakai paylater serta mereka tidak menyukai masalah yang sulit apabila mereka membutuhkannya.

#### **2.1.4 Persepsi Resiko**

Pengguna menurut Rossa dan Ashfath (2022) menganggap barang atau jasa yang digunakannya berisiko atau tidak Berlandaskan persepsi resiko mereka. menurut Dea et al (2022) Resiko dapat dipahami sebagai tantangan yang mungkin dialami pengguna saat menjalankan aktivitas khusus karena terbatasnya dalam memperkirakan potensi yang mungkin muncul. Di balik kemudahan penggunaan risiko, itu juga dapat memicu pengguna untuk membuat keputusan pembelian sebelum mereka melakukan pembelian.

Menurut Rahmadhana & Ekowati (2022) Indikator persepsi resiko mencakup risiko tertentu, yaitu risiko yang dialami oleh pengguna paylater, dan risiko yang dianggap pengguna saat melakukan transaksi menggunakan paylater. Dari Kedua indikator tersebut mempengaruhi keputusan berbelanja pengguna. Memahami dan mengelola risiko finansial yang nyata serta ketidakpastian seputar pengelolaan tagihan adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan melakukan

verifikasi pengguna memiliki pengalaman berbelanja yang positif dan aman. Bisnis perlu mengambil tindakan yang sesuai untuk mengurangi risiko yang dirasakan oleh pengguna PayLater.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu digunakan untuk landasan acuan bagi penulis saat menjalankan ipenelitian. Hal ini dilakukan agar memperkokoh dasar konseptual yang diterapkan pada pembahasan penelitian yang sedang dilaksanakan. Dalam hal ini, terdapat literatur penelitian sebelumnya berupa jurnal yang memiliki relevansi dengan riset ini.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti, Tahun, Judul</b>	<b>Fokus dan Tujuan Penelitian</b>	<b>Populasi, Sampel dan Unit Analisis</b>	<b>Metode Penelitian atau Alat Analisis</b>	<b>Temuan Penelitian</b>
(Nor Hidayati et al 2023) Dampak literasi keuangan dan pandangan terhadap risiko pada keputusan penggunaan Shopee PayLater melalui teknologi keuangan di antara mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Abdurrahman Saleh Situbondo.	Mempunyai maksud untuk meraih pemahaman yang lebih dalam tentang efek literasi keuangan dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan Shopee PayLater melalui Teknologi Keuangan (Fintech).	<b>Populasi</b> Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurrahman Saleh Situbondo angkatan tahun 2019-2020 <b>Sampel</b> 309 Mahasiswa <b>Unit analisis</b> Universitas Abdurrahman Saleh Situbondo	Menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keahlian keuangan berpengaruh positif dan bermakna pada Teknologi Keuangan</li> <li>Tanggapan terhadap risiko memberikan dampak positif dan bermakna pada Teknologi Keuangan</li> <li>Pemahaman keuangan memberikan dampak positif dan bermakna pada keputusan penggunaan</li> <li>Tanggapan terhadap risiko memberikan dampak positif, meskipun tidak bermakna secara signifikan, pada</li> </ol>

Nama Peneliti, Tahun, Judul	Fokus dan Tujuan Penelitian	Populasi, Sampel dan Unit Analisis	Metode Penelitian atau Alat Analisis	Temuan Penelitian
				<p>keputusan penggunaan</p> <p>5. Teknologi Keuangan memberikan dampak positif dan bermakna pada keputusan penggunaan</p> <p>6. Keahlian keuangan memberikan dampak positif dan bermakna pada keputusan penggunaan melalui Teknologi Keuangan</p> <p>7. Tanggapan terhadap risiko memberikan dampak positif, meskipun tidak bermakna secara signifikan, pada keputusan penggunaan melalui Teknologi Keuangan.</p>
<p>(Banani and Selvi 2023)</p> <p>Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Resiko Dan Promosi, terhadap Keputusan Pemanfaatan Shopee PayLater di</p>	<p>Bermaksud untuk mengetahui pengaruh kenyamanan, keamanan, risiko, dan promosi terhadap keputusan penggunaan Shopee PayLater di</p>	<p><b>Populasi</b> pengguna shopeepaylater yang tak terbatas</p> <p><b>Sampel</b> Tidak diketahui jumlahnya</p> <p><b>Unit Analisis</b></p>	<p>Menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda</p>	<p>Variabel keamanan, risiko, dan promosi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Shopee PayLater di wilayah Solo Raya. Namun, untuk variabel kemudahan, pengaruhnya positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan Shopee PayLater.</p>

Nama Peneliti, Tahun, Judul	Fokus dan Tujuan Penelitian	Populasi, Sampel dan Unit Analisis	Metode Penelitian atau Alat Analisis	Temuan Penelitian
wilayah Solo Raya	wilayah Solo Raya.	Solo Raya Jawa Tengah		
(Dikutip dari Aisah, Asiyah, dan Primanto tahun 2022)  Dampak Kepercayaan, Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian dalam Penggunaan Transaksi Shopee PayLater  (Studi Kasus: Mahasiswa FEB UNISMA)	Dengan maksud untuk mengetahui dan menelaah pengaruh variabel kepercayaan, keterjangkauan, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian melalui transaksi menggunakan Shopee PayLater.	<b>Populasi</b> Pelanggan atlet yang membeli <b>Sampel</b> 151 atlet <b>Unit Analisis</b> Ritel Afrika	Menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda	Percaya, keterjangkauan, dan pandangan risiko mempengaruhi keputusan pembelian melalui penggunaan transaksi Shopee PayLater (Penelitian pada Mahasiswa FEB Unisma Malang).
(Siregar, Nasution, and Nurwani 2023)  Dampak persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap keinginan untuk menggunakan Shopee	Tujuan dari riset ini merupakan untuk menilai dampak Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap keinginan mahasiswa	<b>Populasi</b> Mahasiswa FEB UIN Sumatera Utara <b>Sampel</b> 100 <b>Unit Analisis</b> Mahasiswa FEB UIN Sumatera Utara	Regresi berganda	Semua faktor, yaitu Penilaian Keuntungan, Penilaian Keterjangkauan, dan Penilaian Risiko, berkontribusi pada minat penggunaan Shopee PayLater secara simultan.

Nama Peneliti, Tahun, Judul	Fokus dan Tujuan Penelitian	Populasi, Sampel dan Unit Analisis	Metode Penelitian atau Alat Analisis	Temuan Penelitian
PayLater	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara dalam menggunakan Shopee PayLater, baik secara individu maupun secara bersamaan			
(Dikutip dari Rossa dan Ashfath tahun 2022) Dampak Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, dan Keamanan terhadap Pembelian Impulsif Pengguna SPaylater (Shopee Paylater) di Wilayah Jakarta, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jadetabek)	Untuk menyadari bahwa persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan keamanan dapat memengaruhi perilaku impulse buying pada pengguna SPaylater.	<b>Populasi</b> Pelanggan paylater Jabodetabek <b>Sampel</b> 200 responden <b>Unit analisis</b> Jabodetabek	Teknik analisis regresi linear berganda	Secara kolektif, penilaian kemudahan penggunaan, tingkat kepercayaan, persepsi risiko, dan aspek keamanan berpengaruh terhadap perilaku impulse buying pengguna Shopee PayLater.
(Dikutip dari Wulan Dary dan	tujuan dari riset ini adalah untuk memahami	<b>Populasi</b> Generasi Z	Teknik Pengkajian regresi	Kepercayaan, kemudahan, dan religiusitas, secara bersama-sama, memiliki

Nama Peneliti, Tahun, Judul	Fokus dan Tujuan Penelitian	Populasi, Sampel dan Unit Analisis	Metode Penelitian atau Alat Analisis	Temuan Penelitian
Pudjiharjo tahun 2022) Dampak kepercayaan, kemudahan, religiusitas, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian menggunakan SPayLater	dampak kepercayaan, kemudahan, religiusitas, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian menggunakan SPaylater.	<b>Sampel</b> 125 responden <b>Unit Analisis</b> Jawa Timur	linear berganda	dampak signifikan terhadap keputusan pembelian dengan menggunakan SPayLater
(Essen,Ahmad, MG Sukamdiani, 2023) Dampak kepercayaan, kemudahan, dan risiko terhadap keputusan pembelian Menggunakan teknik pembayaran shopee paylater di wilayah kota Surakarta	Tujuan dari riset ini adalah untuk menganalisis dampak kepercayaan, kemudahan, dan risiko menggunakan metode pembayaran shopee paylater di wilayah Surakarta	<b>Populasi</b> Semua pengguna shopee terutama pengguna paylater <b>Sampel</b> 100 responden <b>Unit Analisis</b> wilayah Surakarta	Teknik analisis Analisis Linear Berganda	1. Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2) dan Resiko (X3) memiliki dampak terhadap variabel terikat berupa Keputusan Pembelian (Y) 2. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara bersamaan terdapat dampak signifikan antara variabel Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2) dan Resiko (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y).

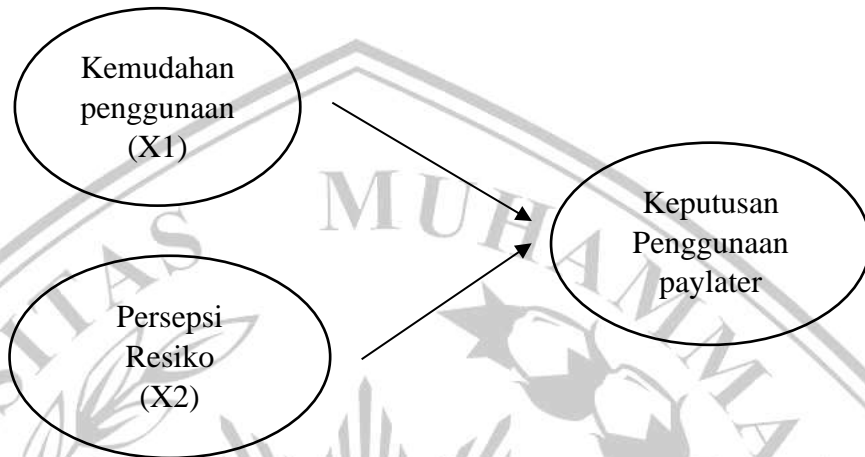
Sumber : ( Nor Hidayati et al 2023), ( Banani and Selvi 2023), Aisah, Asiyah, and Primanto 2022), (Sutanto and Djati 2017), (Chinomona and Sandada 2013), (Supertini, Telagawati, and Yulianthini 2020), (Essen,Ahmad, MG Sukamdiani, 2023)



## 2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis

### 2.3.1 Kerangka Konsep

Dari rumusan masalah dan tinjauan kepustakaan, sehingga digambarkan kerangka penelitian seperti berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Konsep**

### 2.3.2 Hipotesis

#### 1. Dampak Kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan paylater

Dari temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti Putri dan Iriani (2020), disimpulkan bahwa persepsii kemudahan berdampak baik pada ketetapan pengguna untuk memanfaatkan paylater sebab pengguna lebih memilih metode pelunasan nontunai atau mengoperasikan paylater dan tidak merasa senang tampilan yang sulit apabila mereka membutuhkannya. Selanjutnya, pada ipenelitian Silva et al.,(2022) menyatakan bahwa variable kemudahan berdampak baik signifikani terhadap keputusani penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh Philip & George (2022) serta Essen et al., (2023) mengatakan tentang variabel persepsi kemudahan berdampak positif dan berdampak besar pada keputusan konsumen menggunakan shopee paylater. Mengacu dari temuan penelitian sebelumnya, peneliti menyusun hipotesis pertama yaitu:

**H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan paylater di Situbondo**

## 2. Dampak Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Penggunaan

Aisah et al.,(2022) dinyatakan tentang variabel persepsi resiko berdampak pada keputusan penggunaan. Persepsi resiko berdampak secara bersamaan pada keputusan penggunaan Ningsih et al.,(2021). Penelitian dari Putra dan Parmariza (2021) serta Nor Hidayati et al., (2023) mengatakan tentang dampak baik pada persepsi resiko terhadap keputusan penggunaan. Mengacu dari temuan penelitian sebelumnya, peneliti menyusun hipotesis kedua yaitu:

**H2: Persepsi resiko berdampak terhadap keputusan penggunaan paylater di Situbondo**

## 3. Pengaruh kemudahan penggunaan paylater dan persepsi resiko berdampak pada keputusan penggunaan

Vanesa et al.,(2020) dinyatakan terdapat dampak baik dan substansial pada persepsi manfaat, persepsi resiko, dan persepsi kemudahan penggunaan. Selanjutnya pada penelitian Siregar, Nasution, and Nurwani (2023) dinyatakan bahwa terdapat variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko secara kolektif memengaruhi minat penggunaan Shopee Paylater secara bersamaan. Mengacu dari temuan penelitian sebelumnya, peneliti menyusun hipotesis kedua yaitu:

**H3: Kemudahan penggunaan paylater dan persepsi resiko berdampak terhadap keputusan penggunaan**

## 2.4 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel Operasional	Parameter
Kemudahan penggunaan paylater (X1) Kemudahan penggunaan PayLater adalah sebuah layanan yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi dengan menggunakan metode pembayaran tertunda, dan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi tanpa kartu kredit..	a) Proses pendaftaran yang sederhana b) Proses transaksi yang cepat c) Transparansi biaya dan ketentuan d) Pembayaran yang fleksibel e) Notifikasi dan pengingat

<p>Persepsi Resiko paylater (X2)</p> <p>Persepsi risiko PayLater adalah cara pengguna paylater untuk mengukur atau menilai tingkat risiko yang terkait dengan penggunaan layanan PayLater.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tingkat bunga dan biaya</li> <li>b) Ketergantungan pada paylater</li> <li>c) Resiko terkait keamanan data</li> <li>d) Resiko kecanduan belanja</li> <li>e) Ketidakmampuan membayar tepat waktu</li> </ul>
<p>Keputusan Pengguna paylater (Y)</p> <p>Keputusan penggunaan PayLater adalah keputusan yang diambil oleh pengguna paylater untuk menggunakan atau tidak layanan PayLater dalam melakukan pembayaran atau transaksi, yang dapat melibatkan pembiayaan dengan pembayaran di masa mendatang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengalaman pengguna</li> <li>b) Fleksibilitas pembayaran</li> <li>c) Sesuai kebutuhan</li> <li>d) Kecanduan belanja</li> <li>e) Kenyamanan</li> </ul>

