

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa suatu transformasi signifikan dalam pola konsumsi para masyarakat, tidak terkecuali di kalangan mahasiswa. Kemajuan ini menciptakan perubahan cara masyarakat mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan. Salah satu inovasi yang muncul adalah layanan keuangan digital seperti PayLater, yang menawarkan solusi praktis dan efisien dalam melakukan transaksi. PayLater tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga mengubah cara para mahasiswa mengelola keuangan, dengan memungkinkan pembayaran yang fleksibel dan dapat diangsur sesuai kebutuhan.

Salah satu faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian adalah kemudahan. Kemudahan ini dapat diartikan sebagai parameter yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu teknologi atau layanan dianggap mudah digunakan oleh konsumen (Frans Sudirjo et al., 2024:4097). Faktor ini berfungsi sebagai indeks keyakinan, di mana teknologi yang dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan proses yang sederhana dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Ketika konsumen merasa teknologi tidak memerlukan upaya besar untuk dipahami, cenderung termotivasi untuk melakukan sesuatu pembelian (Karinina & Rustam, 2023:834).

Faktor lain yang dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian adalah kepercayaan. Kepercayaan sebagai suatu elemen krusial dalam hubungan antara konsumen dan perusahaan. Konsumen cenderung memilih untuk

membeli produk atau layanan dari merek yang diyakini memenuhi harapan mereka (Marpaung et al., 2024:3). Ketika kepercayaan terhadap merek terbentuk, para konsumen lebih yakin untuk mengambil keputusan pembelian tanpa merasa ragu. Selain itu, kepercayaan juga mencakup keyakinan konsumen bahwa perusahaan bertindak secara jujur dan dapat diandalkan dalam setiap aspek interaksi bisnis (Susanti & Rustam, 2022:82).

Faktor penting lainnya yang memengaruhi keputusan pembelian adalah persepsi risiko. Dalam hal ini persepsi risiko sebagai tingkat ketidakpastian atau kekhawatiran yang dirasakan konsumen ketika mereka tidak dapat memprediksi dengan pasti konsekuensi yang timbul dari keputusan pembelian yang akan atau telah mereka lakukan (Wati & Rijali, 2024:1972). Ketidakpastian ini muncul karena para konsumen merasa ada potensi hasil yang tidak sesuai harapan, seperti kerugian finansial atau tidak terpenuhinya kebutuhan konsumen (Salsabila *et al.*, 2021:88).

Ketiga faktor yang telah disebutkan sebelumnya memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Dalam konteks ini, keputusan pembelian mengacu pada rangkaian proses yang dilakukan oleh individu sebagai konsumen untuk menentukan pilihan dalam membeli suatu produk atau layanan tertentu (Anjaya *et al.*, 2024:232). Proses ini melibatkan akan kebutuhan, preferensi, hingga evaluasi terhadap suatu produk atau jasa yang tersedia di pasar, sehingga dapat menghasilkan keputusan akhir untuk melakukan suatu pembelian (Febriyanti & Rustam, 2023:83).

Shopee PayLater sebagaimana salah satu metode pembayaran inovatif yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam bertransaksi.

Dengan menggunakan fitur ini, pengguna dapat melakukan pembelian berbagai barang atau produk di *platform* Shopee tanpa harus langsung membayar saat itu juga. Pembayaran dapat ditunda hingga waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan atau ketentuan yang berlaku. Layanan ini memungkinkan para pengguna untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginan mereka dengan lebih fleksibel, terutama ketika dana yang tersedia saat itu terbatas.

Kemudahan yang ditawarkan Shopee PayLater sejatinya belum sepenuhnya dapat dimaksimalkan, karena masih terdapat sejumlah keluhan yang telah berkaitan dengan kemudahan penggunaannya. Meskipun telah dirancang untuk memberikan kenyamanan dalam proses pembayaran, berbagai kendala tetap muncul. Bukti pendukung untuk dapat menguatkan penjelasan tersebut, sebagaimana dapat tersaji berikut:

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna Terkait Kemudahan Pada Shopee Paylater

Tanggal Ulasan	Keluhan
1 Desember 2024	kenapa susah ngajukan kredit di scopee. padahal saya hampir tiap minggu belanja di Shopee dan udah lama.. sementara kwn2 yang baru gunakan Shopee bisa dgn mudah di acc..
20 November 2024	Dikasih limit dan ada opsi saat pembayaran tp gagal dengan alasan tidak disetujui, kalau begitu gak usah dikasih limit, bunga dah gede pelayanannya PHP
20 November 2024	Gimana ya limit paylater gak naik naik. Bayar tepat waktu seklaibayar nya aja 2,2jt tp limit gak naik. Platinum chat costumer servis juga lama banget nangepin. Laporan limit ndak naik 20 hari gk ada perubahan.
24 November 2024	Yang mau pakai spylater di shopee hati2 dari sekarang karena ada biaya tambahan,,Kalau dulu gratis tapi sekarang,ada biaya tambahan,bukannya dapat harga murah tapi dapat harga mahal
20 November 2024	Saya sangat kecewa dengan aplikasi shopee karna selalu di tolak waktu pengajuan spaylater dan spinjam padahal saya sudah belanja puluhan kali dan nominalnya pun sudah jutaan tapi masih aja ditolak, mungkin saat ini terahir saya memakai aplikasi shopee ini untuk belanja bay.

Sumber: Play Store (2024)

Uraian penjelasan yang tercantum pada tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa masih banyak keluhan yang dialami oleh para pengguna terkait dengan kemudahan penggunaan layanan Shopee PayLater. Salah satu masalah yang sering muncul adalah penolakan yang terus-menerus saat pengguna mengajukan permohonan untuk memanfaatkan Shopee PayLater, meskipun mereka telah melakukan berbagai transaksi pembelian sebelumnya dalam jumlah yang cukup banyak. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap proses persetujuan atau mekanisme evaluasi yang diterapkan oleh Shopee, yang dapat menyebabkan frustrasi bagi para pengguna yang merasa layak dan memiliki riwayat transaksi yang cukup baik. Kejadian seperti ini dapat berpengaruh pada citra layanan Shopee PayLater di mata pengguna, serta menurunkan tingkat keyakinan mereka terhadap sistem yang ada, yang pada akhirnya bisa berdampak pada loyalitas dan penggunaan berkelanjutan dari layanan tersebut. Untuk itu, Shopee PayLater harus lebih mengoptimalkan kemudahan dalam penyediaan layanan agar dapat mendorong para konsumen untuk meningkatkan keputusan pembelian menggunakan Shopee PayLater sebagai alat pembayaran. Dengan demikian, konsumen akan merasa nyaman saat bertransaksi, yang pada akhirnya meningkatkan untuk melakukan pembelian kembali.

Kepercayaan pada fitur Shopee PayLater masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya sejumlah keluhan yang masih sering disampaikan oleh para pengguna. Beberapa permasalahan yang telah dihadapi membuat tingkat kepercayaan terhadap layanan ini belum mencapai tingkat yang diharapkan. Data yang akan memperjelas dan mendukung penjelasan tersebut dapat disajikan pada uraian berikut:

Tabel 1.2 Keluhan Pengguna Terkait Kepercayaan Pada Shopee Paylater

Tanggal Ulasan	Keluhan
2 Desember 2024	Pernah telat bayar, tapi udah di lunasin tetep aja sampe sekarang spaylater & spinjam di bekukan. Sumpah gua nyesel banget minjem minjem ke temen gua. Saran buat kalian, yg bersifat pribadi khusus buat pribadi aja biar ga kayak gua giliran butuh, udah di bekuin ama shopee . Disisi lain ada bagusnya juga saldo gua beku, jadi gapunya utang mulu.
22 November 2024	Saya ada pay later, bayar blm jatuh tempo. Tempo tgl 25 , sdh 2 kali kena potong 500 ribu. Padahal saya bayar. Mau tutup pay later nya gak bisa. Ini saya sdh rugi 1 juta lebih. Yg lalu tutup akun krn kebanyakan akun, tapi teruata masih bisa dipakai dan di buka. Tanya cs gak dilayani. Parah jg tipu2 pay later nya
15 November 2024	Pake spaylater udah 2 tahun. Baru sekali ini telat bayar, itupun baru 5 hari.. udah ditelpon pagi siang sore malem, beeeer kali". Pdahal udah kena denda juga.. tapi kalau bayarnya tepat waktu, apalagi yang tagihan beberapa bulan udah dibayar sekalian, nggk ada tuh, potongan atau apalah.. tpi sekalinya telat, astagaaaa.. ya pling nggk klo sampe telat sebulan gtu baru diteror..
13 November 2024	Sebenarnya sih udah cocok belanja di shopee tapi gak tau kenapa aplikasi GK bisa di buka padahal udah di upgret dan seingat saya tagihan spaylater belum mencapai batas waktu tenggang tapi kenapa shopeenya gak bisa dibuka,,Mohon petunjuk dari shopee terimakasih,,
28 November 2024	Kecewa sama spaylater, keterangannya tenor satu bulan dan ada minimal bayar di undur satu minggu untuk temponya tapi saya pinjam dengan tenor 1 bulan, saya pinjam pertengahan bulan, tapi awal bulan udah jatuh tempo, ga mau lagi saya di Shoope padahal saya pengguna aktif sering berbelanja di Shopee. Belum lagi pengirimannya juga lama, beda sama yang sebelah

Sumber: Play Store (2024)

Uraian tabel 1.2 yang ditampilkan di atas, dapat terlihat bahwa terdapat sejumlah keluhan yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan Shopee PayLater. Salah satu keluhan utama yang sering muncul adalah ketidaksesuaian waktu pengiriman tagihan. Banyak pengguna yang mengeluhkan bahwa tagihan yang diterima tidak sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan atau

diharapkan ketika mereka memilih untuk menggunakan Shopee PayLater sebagai metode pembayaran. Ketidakcocokan waktu penerimaan tagihan ini menyebabkan ketidaknyamanan di pihak pengguna, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap suatu layanan Shopee PayLater. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keputusan pembelian, Shopee PayLater perlu fokus pada upaya peningkatan kepercayaan para pengguna terhadap layanan mereka. Kepercayaan merupakan faktor kunci yang dapat mempengaruhi kenyamanan seluruh pengguna dalam menggunakan Shopee PayLater. Shopee PayLater harus memastikan bahwa semua aspek layanan, seperti pengelolaan tagihan dan ketepatan waktu pengiriman tagihan, dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan pengguna.

Persepsi risiko terkait dengan penggunaan Shopee PayLater masih cukup tinggi, terutama disebabkan oleh maraknya kasus penipuan yang terjadi. Banyak pengguna yang merasa khawatir dan ragu untuk memanfaatkan layanan ini karena sering mendengar atau bahkan pernah mengalami sendiri kejadian yang melibatkan tindakan penipuan. Penjelasan yang disampaikan tersebut dapat diperkuat oleh data yang tersedia di bawah ini:

Tabel 1.3 Kasus Shopee Paylater

Tanggal Kasus	Sumber Kasus	Judul Kasus
10-07-2021	www.liputan6.com	Viral Wanita Curhat Dapat Tagihan Paylater Capai Rp 17 Juta, Ini Fakta Sebenarnya
20-03-2024	www.waspada.id	Penipuan Modus Shopee Paylater, Ilham Ditipu Rp 8,5 Juta
14-09-2023	infobanknews.com	Waduh! Akun Shopee Dibobol, Transaksi SPayLater Bocor Rp16,7 Juta
01-03-2023	fame.grid.id	Nangis Darah! Kejadian Lagi Shopee Paylater Dikuras 12 Juta Gegara Penipuan Model Begini

Tabel 1.3 Lanjutan

Tanggal Kasus	Sumber Kasus	Judul Kasus
03-06-2023	www.wonosobozone.com	Viral, Ngaku Jadi Korban Penipuan di Shopee PayLater Hingga 7 Juta, Warganet ini Curhat di Twitter

Sumber: Data Penelitian (2024)

Rincian tabel 1.3 yang terdapat di atas, dapat dilihat bahwa persepsi risiko yang terkait dengan penggunaan Shopee PayLater masih tergolong tinggi, yang terutama dipicu oleh maraknya insiden penipuan yang terjadi. Banyaknya kasus penipuan yang melibatkan layanan pembayaran ini menimbulkan rasa khawatir di kalangan para pengguna, yang berdampak pada tingkat keyakinan terhadap sistem pembayaran tersebut. Pengguna menjadi semakin waspada dan ragu untuk dapat memanfaatkan Shopee PayLater secara maksimal, karena mereka merasa terancam oleh kemungkinan terjadinya tindak kejahatan yang merugikan. Dengan demikian, meskipun Shopee PayLater menawarkan fleksibilitas dalam melakukan transaksi, tingginya persepsi risiko yang dirasakan oleh pengguna tetap menjadi salah satu tantangan utama yang harus dihadapi oleh perusahaan. Untuk itu, perusahaan perlu berupaya lebih keras dalam mengatasi masalah ini agar dapat meningkatkan rasa nyaman pengguna dan mempengaruhi keputusan pembelian terhadap layanan yang disediakan. Upaya untuk menurunkan suatu persepsi risiko ini sangat penting agar pengguna merasa aman dalam menggunakan layanan tersebut.

Keputusan pembelian yang berkaitan dengan penggunaan Shopee PayLater masih menunjukkan angka signifikan, namun fenomena ini menimbulkan dampak negatif dalam jangka panjang. Penggunaan metode pembayaran Shopee PayLater yang tinggi berisiko meningkatkan kecenderungan para konsumen untuk berbelanja

secara impulsif tanpa mempertimbangkan kemampuan finansial mereka. Data yang memberikan landasan untuk penjelasan tersebut, dapat terpapar berikut ini:

Tabel 1.4 Layanan Paylater Terpopuler di Indonesia 2023

Nama Paylater	Persentase
Shopee Paylater	89%
GoPay Later	50%
Kredivo	38%
Akulaku Paylater	36%
Traveloka Paylater	27%
Home Credit	16%

Sumber: databoks.katadata.co.id (2024)

Uraian penjelasan yang telah tercantum dalam tabel 1.4 di atas, dapat untuk menjelaskan bahwa keputusan pembelian yang berkaitan dengan penggunaan fitur Shopee PayLater menunjukkan angka yang signifikan, yakni sebesar 89%. Angka yang tinggi ini menggambarkan bahwa banyak konsumen yang memilih metode pembayaran Shopee PayLater dalam melakukan transaksi di *platform* tersebut. Namun, penggunaan yang tinggi ini juga berpotensi menimbulkan risiko, yaitu peningkatan kecenderungan para konsumen untuk melakukan pembelian secara impulsif. Dalam banyak kasus, konsumen cenderung tidak mempertimbangkan dengan seksama kondisi keuangan saat memanfaatkan kemudahan pembayaran yang telah ditawarkan oleh Shopee PayLater. Sebagai hasilnya, mereka bisa saja melakukan pembelian lebih banyak daripada yang direncanakan, dengan anggapan bahwa mereka dapat menunda pembayaran tanpa merasakan dampak langsung pada keuangan. Fenomena ini menunjukkan bagaimana metode pembayaran dari Shopee PayLater dapat mempengaruhi perilaku keseluruhan konsumen, mendorong untuk berbelanja lebih sering tanpa memperhitungkan kemampuan finansial secara jangka panjang.

Dengan permasalahan yang diungkapkan dalam latar belakang penelitian ini, peneliti merasa terdorong untuk melakukan suatu penelitian dengan fokus pada analisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan pembelian, khususnya yang dapat berkaitan dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Pembayaran Shopee Paylater Pada Mahasiswa Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai kelanjutan dari penjelasan sebelumnya, identifikasi masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi beberapa poin utama berikut:

1. Pengguna mengeluhkan karena sering mengalami penolakan saat mengajukan permohonan untuk menggunakan layanan Shopee PayLater.
2. Ketidaksihesuaian waktu tagihan yang diterima oleh pengguna Shopee PayLater, yang mengurangi tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut.
3. Tingginya persepsi risiko pengguna terhadap layanan Shopee PayLater, yang sebagian besar disebabkan oleh maraknya kasus penipuan.
4. Penggunaan Shopee PayLater yang tinggi, berisiko mendorong pembelian impulsif tanpa mempertimbangkan kemampuan finansial konsumen

1.3 Batasan Masalah

Dalam rangka memperjelas arah penelitian, diperlukan pembatasan masalah yang akan diterangkan lebih lanjut di bagian berikut:

1. Dalam studi ini, variabel yang berperan sebagai faktor memengaruhi mencakup kemudahan, kepercayaan dan persepsi risiko, sedangkan faktor dipengaruhi adalah keputusan pembelian.

2. Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah mahasiswa dari program studi manajemen di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Mengingat konteks yang telah diuraikan, rumusan masalah utama untuk dianalisis dalam studi ini terdiri dari hal-hal berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam?
4. Apakah kemudahan, kepercayaan dan persepsi risiko berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada informasi yang telah dipaparkan, beberapa tujuan yang akan dikaji dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam.

2. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam.
3. Untuk mengetahui persepsi risiko berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam.
4. Untuk mengetahui kemudahan, kepercayaan dan persepsi risiko berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian menggunakan pembayaran Shopee Paylater pada mahasiswa Kota Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan perilaku konsumen dalam konteks *e-commerce*, khususnya dalam penggunaan metode pembayaran digital. Secara khusus, hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan persepsi risiko terhadap suatu keputusan pembelian menggunakan sistem pembayaran berbasis cicilan atau Paylater. Dengan demikian, temuan ini dapat memberikan landasan teori untuk strategi pemasaran digital, serta memberi *insight* bagi pengembangan sistem pembayaran elektronik yang efektif.

1.6.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian melalui

pembayaran Shopee Paylater di kalangan mahasiswa di Kota Batam. Temuan yang diperoleh akan memperkaya suatu wawasan peneliti tentang bagaimana kemudahan, kepercayaan, dan persepsi risiko berinteraksi untuk membentuk keputusan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya, baik yang melibatkan aspek serupa di konteks yang berbeda maupun dengan menggunakan metodologi atau pendekatan yang lebih lanjut, memperluas cakupan penelitian di bidang *e-commerce*.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini memberikan perusahaan wawasan yang berharga terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan di kalangan konsumen muda, khususnya para mahasiswa. Pengetahuan ini memungkinkan perusahaan untuk Menyusun suatu strategi pemasaran yang lebih efektif, seperti menyederhanakan prosedur penggunaan layanan, meningkatkan kepercayaan konsumen melalui transparansi dan edukasi, serta memitigasi persepsi risiko yang muncul di kalangan pengguna baru. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan keputusan pembelian dan memperluas pangsa pasar di segmen mahasiswa.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini memberi kontribusi penting bagi Universitas Putera Batam, baik dalam pengembangan akademik maupun peningkatan kualitas penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa dan dosen. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan yang mengkaji topik-topik terkait perilaku konsumen, teknologi pembayaran, dan *e-commerce*. Selain itu, penelitian ini juga dapat

memperkaya kurikulum di program studi yang relevan dengan memberikan wawasan terkini mengenai tren perilaku konsumen digital, serta memberikan pandangan praktis yang dapat diterapkan oleh para mahasiswa dalam dunia profesional.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian menggunakan layanan digital seperti Shopee Paylater. Peneliti di masa depan dapat mengeksplorasi variabel lain yang mempengaruhi keputusan konsumen, atau memperluas cakupan populasi dengan melibatkan kelompok yang berbeda. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika yang terjadi dalam sebuah keputusan pembelian secara online, serta memperkaya pemahaman tentang penerimaan dan adopsi teknologi pembayaran digital dalam masyarakat.