

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman sekarang yang semakin maju dan serba digital, teknologi telah mampu mengubah gaya hidup manusia yang pada mulanya dilakukan secara fisik menjadi non-fisik, dan yang tadinya tertinggal sekarang menjadi modern. Banyak mahasiswa yang membutuhkan sesuatu alat bantu yang praktis dan efisien untuk mempermudah mahasiswa melakukan berbagai kegiatan, teknologi mempunyai peranan yang sangat penting untuk menunjang kemudahan itu (Putra, 2021).

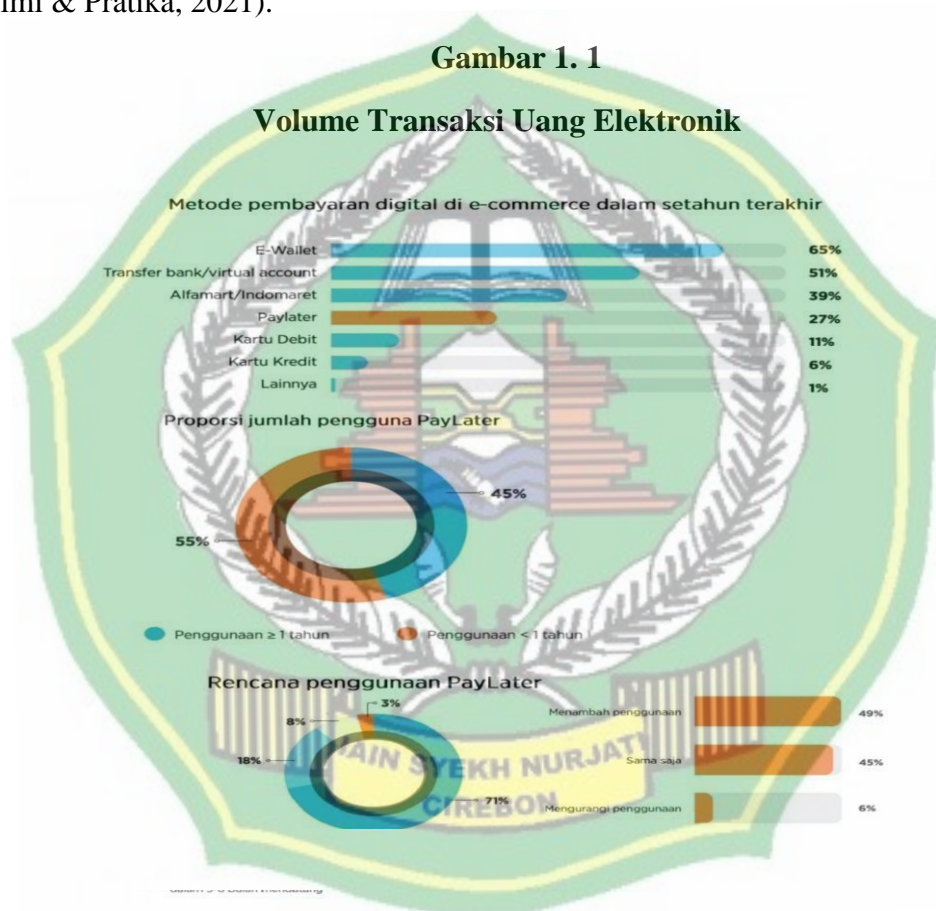
Selain itu juga perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan di era digital, tidak terkecuali pada sektor keuangan atau finansial. Sektor tersebut memiliki peran penting dalam perekonomian dan akan terus mengalami perkembangan seiring dengan kebutuhan masyarakat (Aulianisa, 2020).

Menurut Turban (2015) dengan teknologi berbasis internet yang memberikan peluang untuk berkembangnya perusahaan *e-commerce*, maka munculah berbagai macam jenis platform yang menyediakan kebutuhan sehari-hari secara online. Hadirnya *e-commerce* telah membuat terjadinya perubahan pada perilaku konsumen yang semulanya hanya belanja offline dengan datang langsung ke tempat perbelanjaan sekarang dapat dengan mudah dilakukan secara online di rumah (Sari, 2021).

Semakin meluasnya *e-commerce*, mahasiswa di dorong untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan, yang mana dapat memiliki prioritas tersendiri untuk dapat memenuhinya. Sedangkan kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan sangatlah terbatas karena tidak semua orang mampu untuk membayar secara tunai. Maka oleh sebab itu, saat ini ada beberapa perusahaan *e-commerce* di Indonesia yang telah menyediakan layanan *paylater* untuk pengajuan cicilan (Anggraini et al., 2018).

Perkembangan *e-commerce* dalam beberapa tahun terakhir sangat pesat di Indonesia, merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemasar sebagai langkah baru memperluas jangkauan pemasaran agar lebih efektif dan efisien. Selain itu juga Pertumbuhan *e-commerce* yang diikuti dengan peningkatan pembayaran digital telah mendorong penetrasi fitur pembayaran yang bertujuan untuk menarik konsumen. Fenomena saat ini terjadi di Indonesia adalah adanya fitur *paylater*. Memiliki fungsi yang hampir sama dengan kartu kredit yang memungkinkan konsumen melakukan pembelian secara kredit dengan limit tertentu (Hilmi & Pratika, 2021).

Gambar 1. 1



Sumber data : <https://databoks.katadata.co.id> (2021)

Riset katadata insight center (KIC) dan kredivo menunjukkan bahwa 27% dari 3.560 responden berbelanja di *e-commerce* dengan cara mencicil atau *paylater* selama setahun lalu. Ini menjadi salah satu opsi pembayaran selain *cash on delivery*

(COD) atau bayar di tempat mamupun teknologi finansial (*Fintech*). Direktur riset KIC Mulya Amri mencatat, dompet digital (*e-wallet*) masih menjadi pilihan utama pembayaran di *e-commerce* selama setahun terakhir. Namun jumlah pengguna *paylater* di *marketplace* mulai meningkat. Lebih dari 50% pengguna baru menggunakan *Paylater di e-commerce* setahun terakhir (Fadhila et al., 2020).

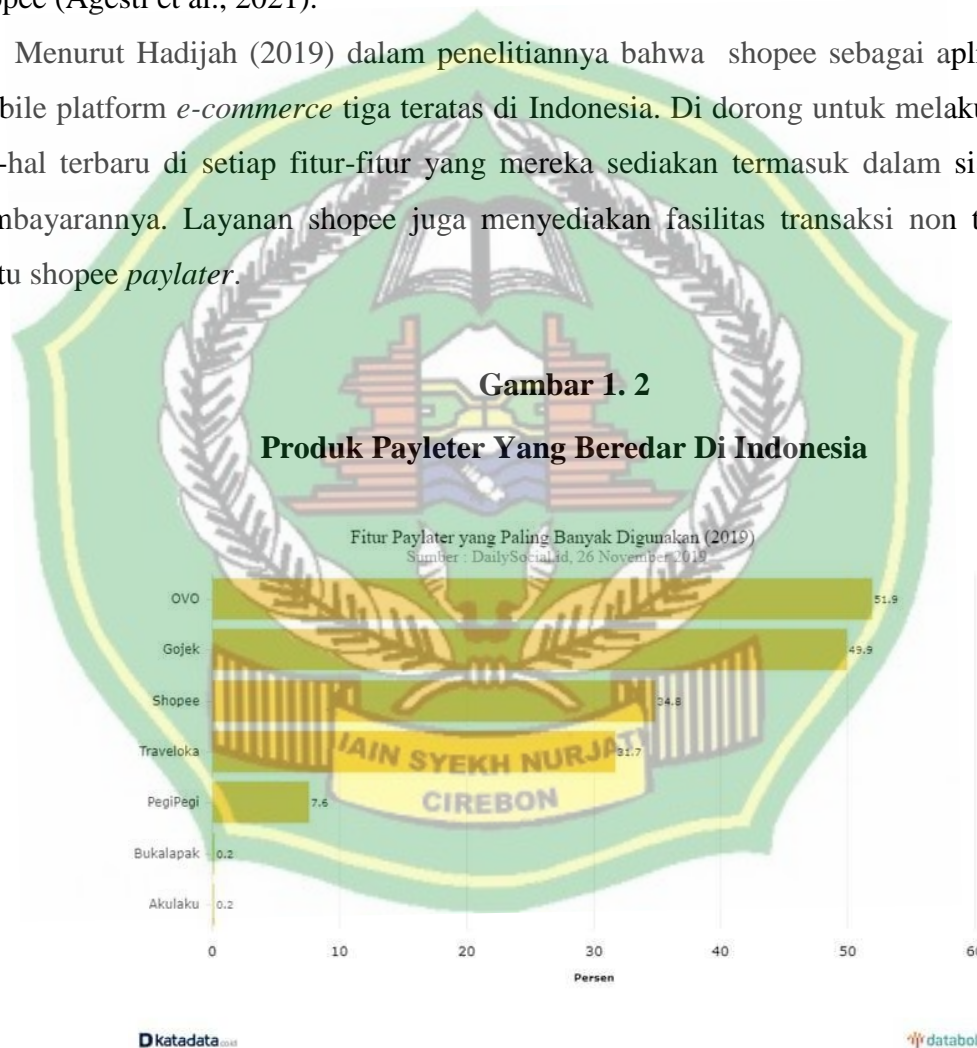
Fintech atau di sebut dengan *financial technology* merupakan teknologi yang dikembangkan untuk bersaing dengan transaksi tradisional dalam hal finansial (Salim & Frederica, 2020). Pada saat itu pengguna *fintech* semakin diminati, khususnya Ketika muncul layanan cicilan tanpa kartu kredit yang telah di kemas secara menarik dalam bentuk fitur *paylater*. fitur ini dapat menetapkan konsep “Beli sekarang, bayar nanti” hal tersebut memungkinkan mahasiswa untuk dapat menikmati kesempatan menggunakan cicilan kredit tanpa harus memiliki kartu kredit (Fadhila et al., 2020).

Adanya fitur *paylater* ini telah membuat sistem pembayaran online menjadi semakin lebih mudah. Baik dari segi persyaratan, pendaftaran maupun proses pengaktifan yang terbilang sangat singkat menjadikan *paylater* sebagai metode pembayaran yang lebih unggul dibandingkan bank. Banyaknya fitur *paylater* mungkin seringkali ada pertanyaan tentang bagaimanakah pandangan ekonomi islam mengenai jual beli, dimana konsumen di bebaskan mengambil barang apapun yang mereka inginkan. Kemudian, di laporkan setiap pengambilan kepada penjual. Lalu tagihan tersebut disampaikan di waktu yang telah di sepakati sesuai total barang yang di ambil (Prastiwi & Fitria, 2020).

Shopee sendiri adalah *mobile marketplace* pertama dengan gratis ongkos kirim seindonesia yang masuk kepasar Indonesia pada Mei 2015. Kini aplikasi shopee telah hadir dengan operasi IOS dan Android dimana bahwa aplikasi tersebut dapat di unduh secara gratis di *App Store* dan *Google Play Store*. Berdasarkan App Annie, bahwa sebuah perusahaan analisis dan riset pasar aplikasi mobile, shopee telah memasuki peringkat pertama sebagai aplikasi belanja online yang banyak di unduh. *Tech in Asia* melalui hasil dari ulasannya juga dapat mengonfirmasi shopee sebagai aplikasi belanja online yang mendominasi di pasaran saat ini. Shopee merupakan aplikasi konsep online shopping yang salah satu perusahaan e-

commerce terbesar di Indonesia berada di bawah naungan SEA group, merupakan salah satu group perusahaan internet terbesar di asia tenggara (Anggraini et al., 2018). Bahwa salah satu belanja online yang populer di Indonesia adalah shopee. Bahwa pada tahun 2017-2019 shopee memiliki stabilitas yang baik untuk mempertahankan posisinya dan pada tahun 2020 kuartal pertama pengunjung shopee melalui web telah mencapai 71,5 juta. Shopee salah satu platform *e-commerce* mencatat peningkatan transaksi di tahun 2020, naik 130% di bandingkan periode yang sama tahun lalu yang berarti sekitar 260 juta transaksi di platform shopee (Agesti et al., 2021).

Menurut Hadijah (2019) dalam penelitiannya bahwa shopee sebagai aplikasi mobile platform *e-commerce* tiga teratas di Indonesia. Di dorong untuk melakukan hal-hal terbaru di setiap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk dalam sistem pembayarannya. Layanan shopee juga menyediakan fasilitas transaksi non tunai yaitu shopee *paylater*.



Sumber data : <https://databoks.katadata.co.id> (2021)

Pembayaran dengan cicilan tanpa kartu *paylater* milik OVO menjadi fitur yang paling banyak digunakan sepanjang tahun 2019 yaitu sebesar 51,9%. Salah satu faktornya adalah fitur tersebut bisa digunakan dalam pembayaran produk *e-commerce* Tokopedia. Setelah OVO, fitur *paylater* dari Gojek 49,9% sedangkan Shopee 34,8% dan Traveloka 31,7% juga sering menjadi pilihan pengguna dalam bertransaksi (Agesti et al., 2021).

Shopee *paylater* merupakan layanan yang berada di bawah platform PT. Lentera dana Nusantara sekaligus telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini, telah menawarkan keuntungan dalam bentuk pinjaman dana instan dengan bunga yang sangat minim. Pinjaman yang telah diberikan bahwa bisa digunakan untuk membeli produk yang telah tersedia di shopee dengan jangka waktu cicilan mulai dari 1 bulan, 2 bulan, 3 bulan hingga 6 bulan. Untuk cicilan shopee *paylater* menetapkan bunga 0%, sedangkan biaya transaksi cicilan 2 dan 3 bulan dikenakan 2,95%. Sama seperti sistem kredit pada umumnya. Semakin lama jangka waktu cicilan yang telah dipilih maka semakin besar pula bunga yang harus dibayarkan (Fadhila et al., 2020).

Adanya shopee *paylater* di aplikasi shopee tentu membuat banyak mahasiswa penasaran dan tertarik untuk mencoba bertransaksi secara online melalui fitur tersebut. Peluncuran fitur shopee *paylater* telah menjadi salah satu teknik dalam marketing yang cerdas untuk menarik konsumen agar banyak yang berbelanja di shopee. Aplikasi shopee saat ini telah banyak diakses oleh mahasiswa milenial. Namun di sisi lain, tidak menutup kemungkinan bahwa fitur tersebut nantinya menjadi hal buruk tersendiri bagi penggunanya. Kemudahan shopee *paylater* sebagai pilihan metode pembayaran di shopee (Fadhila et al., 2020)

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah memudahkan kehidupan manusia, namun dampak yang dihasilkan bisa positif dan negatif. Seiring berjalannya waktu konsumsi manusia telah meningkat secara signifikan, menggeser fokus dan kepuasan kebutuhan menjadi keinginan. Kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah mempengaruhi perilaku konsumen (Mitra et al., 2019).

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa sub bab yaitu identifikasi masalah, pembatasan masalah dan rumusan masalah, ketiga sub tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah mengenali masalah, maka peneliti menjabarkan dalam poin-poin dibawah ini:

- a. Kurangnya pengetahuan tentang cara menggunakan fitur shopee *paylater*
- b. Kurangnya penggunaan tehnology pinjaman online
- c. Perlunya peningkatan teknologi dalam menggunakan layanan fitur shopee *paylater*
- d. Keterbatasan dalam menggunakan layanan fitur shopee *paylater*.

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah dan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah. Maka peneliti perlu membatasi permasalahan pada pembahasan Pengaruh Keamanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Fitur Shopee *Paylater* (Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2018), yakni untuk dapat memberikan pemahaman yang terarah serta sesuai dengan yang diharapkan. Berikut rumusan masalah yang penulis rumuskan:

X1 : Keamanan

X2 : Kepuasan Pelanggan

Y : Penggunaan Fitur Shopee *Paylater*

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap penggunaan fitur shopee *paylater* pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap penggunaan fitur shopee *paylater* pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?
3. Bagaimana pengaruh keamanan dan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan fitur shopee *paylater* pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap penggunaan fitur shopee *paylater* pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penggunaan fitur shopee *paylater* pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan fitur shopee *paylater* pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini dapat bersifat teoritis maupun praktis. Kegunaan secara teoritis merupakan kegunaan yang dapat dilihat dan dirasakan berdasarkan kajian teori yang ada.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta manfaat teoritis dan ilmiah bagi peneliti yang dapat menambah wawasan bagi peneliti mengenai keamanan, kepuasan pelanggan dan penggunaan fitur shopee *paylater*. Dapat dijadikan acuan bagi mahasiswa dalam penelitian selanjutnya

yang lebih komprehensif. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat menambah semangat peneliti dalam mengkaji penelitiannya.

b. Manfaat Praktis

Menjadi bahan dalam pengembangan, peningkatan tingkat keamanan peningkatan kepuasan pelanggan dan penggunaan fitur shopee *paylater* di Indonesia.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa BAB, pada tiap-tiap BAB terdiri dari beberapa sub BAB, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, menjelaskan tentang gambaran umum secara teori yang terkait dengan variable Keamanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Fitur Shopee *Paylater* Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2018. Selain itu terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, memuat objek penelitian, penentuan populasi dan sampel, didefinisi operasional variable, sumber data, dan teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi analisis dan hasil penelitian variable, analisis hasil penelitian pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP, Mengkaji tentang kesimpulan, saran atau rekomendasi yang urgent, dan lampiran.