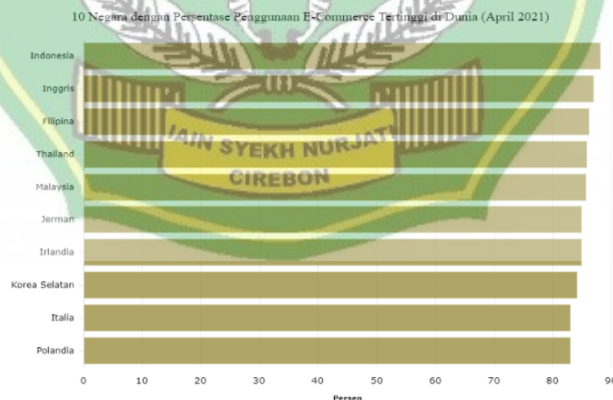


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang semakin berkembang pesat membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Kemajuan teknologi dan internet yang melesat di Indonesia, menjadi salah satu peluang bisnis bagi para pengusaha yang ingin mengembangkan bisnisnya. Para pebisnis memanfaatkan perkembangan teknologi dengan sangat baik, salah satunya dengan adanya *e-commerce* yang memudahkan individu dalam melakukan jual beli. Karena dengan *e-commerce* para pembeli tidak perlu menemui langsung sang penjual yang akan menghabiskan banyak waktu dan cukup memesan melalui handphone. Masyarakat kini telah mengenal *e-commerce* bahkan menggunakannya secara aktif. Indonesia menjadi negara dengan jumlah pengguna paling banyak. Seperti yang dilansir pada databoks.katadata.co.id Indonesia menempati posisi pertama.



Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1 Pengguna E-Commerce Tertinggi di Dunia

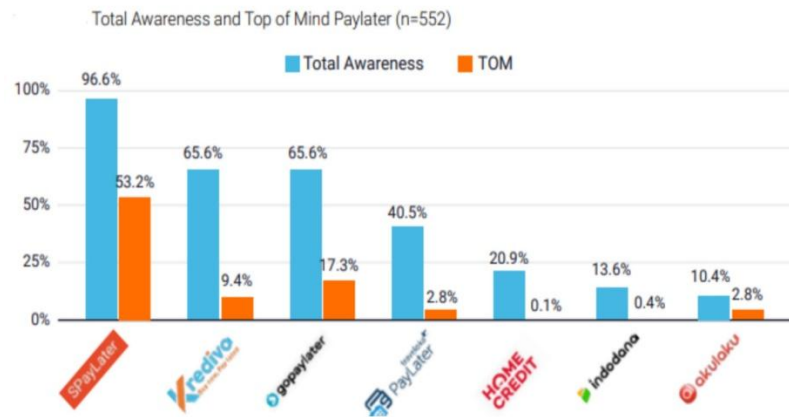
Sumber : databoks.katadata.co.id (2021)

Salah satu *e-commerce* yang terkenal sekarang adalah Shopee. Semua kaum dan kalangan orang di Indonesia sedang marak menggunakan aplikasi tersebut. Dengan semakin berkembangnya aplikasi

belanja tersebut, Shopee menyediakan fitur pinjaman *online* bagi semua orang yang sedang membutuhkan dana tambahan dalam waktu cepat. Layanan tersebut dinamakan Shopee *Paylater*. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk membeli produk secara kredit dan membayar tagihannya dalam cicilan. Seiring dengan semakin populer dan mudahnya akses ke layanan pinjaman *online* seperti Shopee *Paylater*, maka semakin besar pula kemungkinan terjadi risiko yang berkaitan dengan penggunaan layanan tersebut.

Fitur bayar nanti atau *paylater* makin diminati konsumen semenjak pandemi Covid-19. Dari hasil survei *DailySocial* di website Databoks, konsumen paling banyak menggunakan layanan Shopee *Paylater* sepanjang 2021. Persentasenya mencapai 78,4%. Kemudian, Gopay *Later* berada di urutan kedua sebagai fitur bayar nanti paling banyak diminati masyarakat. Sebanyak 33,8% responden mengaku menggunakan fitur *paylater* di layanan milik Gojek ini. Berikutnya, sebanyak 23,2% responden menggunakan fitur *paylater* di Kredivo. Terkait rentang pinjaman, Shopee *PayLater* menawarkan nilai terendah mulai Rp750.000 hingga Rp 20.000.000 untuk tiap pengajuan, sementara rentang tertinggi dimiliki oleh Kredivo, yakni pengguna bisa mendapatkan limit dari Rp. 500.000 sampai dengan Rp. 30.000.000. (Databoks.2021) <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-paylater-layanan-paylater-paling-banyak-digunakan-pada-2021> diakses Sabtu, 29 Juli 2023 21.00 WIB).

Untuk bunga, dari statistik yang didapatkan Kredivo menawarkan persentase paling rendah, dimulai 0% (tetap) untuk pinjaman dengan tenor 30 hari. Sementara untuk cicilan di kisaran 3 -12 bulan, dapat dilihat dari simulasi transaksi bahwa Kredivo masih memiliki presentase terendah dengan bunga tetap 2,60% per bulan, lalu diikuti oleh Shopee *Paylater* dan Indodana.



Gambar 1.2 Used Paylater Platform

Sumber : Katadata.co.id (2023)

Dilansir dari situs databoks katadata.co.id melalui *DailySocial.id* berikut disajikan data dimana hingga akhir tahun 2023 Shopee *PayLater* masih mengungguli semua kompetitornya dalam hal penggunaan fitur *PayLater*. Shopee kian banyak digunakan untuk belanja oleh semua kalangan, Shopee *Paylater* juga termasuk *paylater* dengan denda yang rendah. Bunga yang di tetapkan Shopee *Paylater* untuk pengguna mulai 2,95% saja. Biaya penanganannya juga 1%. (Katadata.co.id. 2023), <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/23/masyarakat-paling-banyak-gunakan-fitur-paylater-di-shopee> Diakses hari Rabu, 16 Agustus 2023 22.45 WIB).

Aplikasi atau website pinjaman *online* yang kini kian tersebar, bukan hanya kalangan dewasa atau karyawan namun bagi kalangan pelajar khususnya mahasiswa pun kini dapat melakukan pinjaman *online*. Pinjaman *online* ini memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk membeli barang yang menjadi kebutuhan atau menjadi keinginan dari mahasiswa bahkan meminjam dalam bentuk uang. Barang-barang tersebut dapat berupa elektronik, *furniture*, *fashion*, dan yang lainnya. Pinjaman *online* berarti fasilitas berupa pinjaman dana oleh penyedia jasa keuangan yang dilakukan secara *online*. Dengan persyaratannya yang mudah, pinjaman *online* ini merupakan “kartu kredit” bagi mahasiswa, karena pada umumnya mahasiswa belum mempunyai pekerjaan dan slip gaji,

sehingga persyaratan ini yang membuat mahasiswa jarang memiliki kartu kredit.

Mahasiswa yang memiliki latar belakang ekonomi yang kurang stabil, tentu sangat membantu dengan adanya pinjaman *online* ini. Disamping itu, mahasiswa tidak harus bertemu dengan pemberi pinjaman secara langsung, tetapi dapat dilakukan secara *online* dengan memenuhi persyaratan yang ada yaitu dengan menggunakan foto KTP, foto diri dengan memegang KTP, foto Kartu Keluarga, identitas diri, dan tidak melampirkan slip gaji.



Gambar 1.3 Grafik Persentase Mahasiswa Pengguna Shopee Paylater

Sumber : Pra Survey pada Google Formulir (6-7 Januari 2023)

Peneliti telah melakukan survei dimana untuk respondennya berjumlah 100 orang dan kriterianya adalah mereka para mahasiswa (laki-laki dan perempuan) yang berdomisili di Cirebon dan rutin menggunakan aplikasi *e-commerce*. Selain itu, responden yang dipilih adalah mahasiswa yang pernah atau ingin mencoba menggunakan *paylater*. Berdasarkan survei yang sudah dilakukan terhadap mahasiswa di Cirebon perihal pengguna pinjaman *online* pada *platform e-commerce* melalui *Google Formulir* mendapatkan hasil bahwa 61,3% atau 42 mahasiswa merupakan pengguna *Shopee Paylater*, sementara 38,7% atau 24 mahasiswa bukan pengguna *Shopee Paylater*. Hal ini menunjukkan bahwa *Shopee Paylater* menjadi *platform* yang paling banyak dipilih mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online*. Fenomena ini terjadi pada mahasiswa ataupun generasi Z (yang ada di rentang umur 17 sampai 23 tahun 2023 ini) yang cenderung sering menggunakan layanan *online*. Dengan adanya kemunculan *fintech* ini sangat merubah gaya hidup masa kini yang

didominasi dengan menggunakan digitalisasi, tidak hanya itu saja generasi Z juga mendominasi dalam hal mengikuti segala *trend* yang ada sehingga bersikap impulsif dan menghalalkan segala cara supaya tidak ketinggalan zaman.

Shopee *Paylater* yang sudah menjadi primadona di kalangan mahasiswa tentunya menjadi sebuah kesuksesan tersendiri bagi pihak Shopee dan membuat mereka semakin percaya dengan *e-commerce* tersebut. Hal ini dinamakan sebuah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menghasilkan kepercayaan dalam perusahaan yang menawarkan produk atau layanan. Semakin banyak kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu produk, maka kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk yang dimilikinya semakin kuat. Menurut Gusti (2021), kepercayaan pelanggan didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang dimanifestasikan ketika pelanggan merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung. Kepercayaan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, jasa dan layanan. Kepercayaan pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan.

Di dalam *e-commerce* yang menjadi hal terpenting untuk mengubah pengunjung menjadi pembeli adalah adanya kepercayaan. Karena dengan adanya kepercayaan akan memberikan keyakinan serta menarik pengunjung *website* atau *marketplace* untuk membeli produk yang ditawarkan. Kepercayaan konsumen bisa didapatkan dengan adanya janji atau deskripsi yang ditampilkan oleh perusahaan terkait pelayanan dan produk yang ditawarkan. Bahkan konsumen juga bisa mendapatkan kepercayaan dengan melihat ulasan pengalaman belanja orang lain. Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari bisnis. Membangun

kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan konsumen adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas konsumen.

Dibalik kesuksesan yang diraih oleh Shopee *Paylater*, muncul keluhan dari konsumen yang adalah mahasiswa yang menggunakan fitur Shopee *Paylater*. Mereka merasa dirugikan oleh pihak Shopee. Beberapa konsumen melaporkan bahwa belanja di Shopee memiliki sistem yang buruk, akun Shopee *Paylater* rawan dijebol, sistem Shopee *Paylater* yang bisa menerima resi yang sudah berstatus *delivered*, dan juga sikap Shopee yang membiarkan penipu beraksi di *marketplacenya*. Beberapa berita negatif tentang Shopee *Paylater* sering muncul dalam media sosial, dan beberapa konsumen juga selalu mengirimkan kritik untuk Shopee *Paylater*. Tetapi dalam hal ini Shopee tidak selalu menanggapi adanya kritikan tersebut. Salah satu kasus yang dikeluhkan pengguna adalah kasus pengguna yang sudah membayar angsuran tagihan Shopee *Paylater* namun akun pengguna dinonaktifkan oleh pihak Shopee karena tidak membayar tagihan padahal pengguna tersebut sudah melunasi tagihan. Selain itu, salah satu keluhan lainnya adalah adanya kesalahan penjual yang tidak mengirimkan barang kepada pembeli selaku pengguna Shopee *Paylater* walaupun barang sudah dibayarkan oleh pengguna namun yang terjadi hutang Shopee *Paylater* pengguna malah bertambah. Maka dari itu, hal yang sebelumnya menjadi kepercayaan bagi mahasiswa malah berubah menjadi risiko besar bagi mahasiswa yang menggunakannya.

Sejatinya, risiko melekat pada semua aspek kehidupan dan aktivitas manusia, dari urusan pribadi sampai perusahaan, dari urusan gaya hidup sampai pola penyakit, dari bangun sampai tidur malam, dan masih banyak lagi. Para pakar manajemen risiko di dalam dan luar negeri memiliki banyak definisi mengenai apa itu risiko dan manajemen risiko. Namun demikian, secara umum risiko dapat didefinisikan dengan berbagai cara, misalnya risiko didefinisikan sebagai kejadian yang merugikan, atau risiko adalah bagi analis investasi dan, risiko adalah penyimpangan hasil yang diperoleh dari yang diharapkan. Apapun definisi risiko, setidaknya

mencakup dua aspek penting, yaitu aspek probabilitas/kemungkinan dan aspek kerugian/dampak.

Dikutip dari berita Kompas tahun 2021 (<https://www.kompas.com/tren/read/2021/07/13/094050765/penjelasan-shopee-soal-tagihan-spaylater-yang-membengkak-dari-rp-400000?page=all> Diakses Sabtu, 29 Juli 2023 14.00 WIB), sebuah unggahan seorang perempuan yang mendapati tagihan di akun Shopee *PayLater* miliknya membengkak viral di media sosial. Tagihan tersebut yang awalnya Rp 453.308 pada bulan Juni 2020 menjadi Rp 17.431.161 di bulan yang sama tahun 2021. Disebutkan, tagihan itu melonjak karena tidak mampu membayar cicilan setiap bulan, sehingga tagihannya menjadi berkali-lipat. Dalam unggahan tersebut, ia menuliskan, "Nangis karena pacar (X), Nangis karena *Spaylater* (√)". Ia juga menampilkan daftar tagihan yang dimilikinya dalam dua tangkapan layar yang diujarkan.

Sedangkan dalam tribunnews.com tahun 2023 (Diakses pada Rabu, 23 Agustus 2023 pukul 11.10 WIB), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkap sebuah fenomena bahwa banyak anak muda yang tak bisa ajukan KPR karena menunggak *paylater*. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Usaha Jasa Keuangan mengatakan, *paylater* sudah tercatat dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK atau dulunya bernama BI *Checking*. Sehingga jika ada tunggakan akan mempengaruhi *credit scoring* individu yang bersangkutan.

Hal serupa juga dialami seseorang di tahun 2020 dikutip dari media konsumen, dimana ia kecewa dengan pelayanan Shopee *Paylater* yang tidak bisa menyelesaikan masalahnya dengan baik. Kronologinya adalah Pada tanggal 31 Desember 2019 jam 14:36 WIB, ia melakukan pembayaran tagihan melalui transfer langsung ke PT. Lentera Dana Nusantara sebesar Rp. 306,264. Lalu ia kirimkan semua bukti-bukti pembayaran saya ke *e-mail* CS Shopee di hari yang sama (31 Desember 2019). Ia anggap kewajibannya sudah selesai dan coba instal ulang aplikasi Shopee dan berharap fitur Shopee *PayLater* bisa kembali digunakan, dan akhirnya berhasil. Fitur Shopee *PayLater* pun sudah tampil

dan bisa diakses, hingga ia pikir semua sudah beres. Namun, tanggal 7 Januari 2020 muncul notifikasi bahwa ia belum membayar tagihan Shopee *PayLater*. Ia komplain ke CS Shopee melalui *chat* dan dibuatkan laporan nomor: 41909337 dan mereka memberitahu bahwa proses verifikasi data akan memakan waktu maksimum sekitar 14 hari kerja. Namun menurut yang bersangkutan, sampai sekarang tidak ada kejelasan atas masalah ini dan dari pihak Shopee melepaskan tanggung jawabnya kepada konsumen.

Persepsi risiko dan kepercayaan adalah dua faktor yang sangat penting dalam pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan layanan pinjaman *online*, apalagi bagi mahasiswa yang masih usia labil dan belum mempunyai penghasilan. Persepsi risiko merupakan gambaran atau penilaian seseorang terhadap kemungkinan terjadinya suatu risiko atau kegagalan dalam menggunakan suatu layanan atau produk. Sedangkan kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan suatu layanan atau produk untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu.

Membangun sebuah kepercayaan kepada pengguna harus dibangun dari awal karena membutuhkan proses yang membuat pengguna percaya. Karena kepercayaan sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen dan percaya dengan perusahaan tersebut dan tetap membuat konsumen konsisten untuk menggunakan transaksi secara non tunai (Bila, 2020). Maka konsep kepercayaan untuk menggunakan *mobile payment* bermanfaat untuk menurunkan persepsi risiko mereka, dan meningkatkan pemakaian konsumen terhadap *mobile payment*. (Ellysabeth & Ibnu Haris, 2022)

Penelitian ini menggunakan beberapa contoh referensi untuk membantu penulisan skripsi ini antara lain penelitian yang berjudul Dampak Pinjaman *Online* Terhadap Mahasiswa di Yogyakarta, yang diteliti oleh Nadia Milenia dan Edi Susanto dari Universitas Atmajaya Yogyakarta pada tahun 2021. Dari hasil analisa data didapatkan bahwa sebagian besar mahasiswa sering melakukan kegiatan belanja *online* dan mayoritas adalah perempuan. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam

berbelanja serta lebih banyaknya kebutuhan perempuan lebih kompleks dibandingkan dengan laki-laki, hal ini dibuktikan dari data yang dapat dilihat bahwa sebesar 65% konsumen belanja *online* adalah perempuan. Hadirnya Cicil merupakan solusi bagi mahasiswa untuk memenuhi kebutuhannya seperti kebutuhan untuk perkuliahan yaitu laptop atau PC. Bukan hanya itu, Cicil juga dapat memenuhi kebutuhan gaya hidup seorang mahasiswa karena Cicil kini sudah dapat digunakan diberbagai *e-commerce* seperti Tokopedia, Bukalapak, dan Blibli.com.

Penelitian lain yang relevan yaitu diteliti oleh Winda Suciani Siregar, dkk tahun 2023 dengan judul Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko terhadap minat menggunakan Shopee *Paylater*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahasiswa tersebut menyadari bahwa aplikasi pinjaman *online* mudah digunakan, aplikasi pinjaman *online* mudah dioperasikan, dan juga penggunaannya ringan sehingga tidak merepotkan para penggunanya. Hal tersebut tidak menurunkan keputusan mahasiswa dalam melakukan pinjaman *online* karena manfaat yang dirasakan dan pemahaman mereka jika terjadinya risiko. Kedua hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengungkapkan bahwa persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan melakukan pinjaman *online*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti memutuskan untuk lebih memahaminya dengan melakukan penelitian mengenai Pinjaman *Online* Shopee *Paylater* dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA DALAM BERTRANSAKSI PINJAMAN ONLINE SHOPEE PAYLATER”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Kebiasaan mahasiswa yang tidak mau ketinggalan zaman sehingga menghalalkan segala cara dan ingin memperoleh barang yang bahkan tidak bisa dibeli olehnya sampai menggunakan fitur pinjaman online yaitu *Shopee Paylater*.
2. Terdapat masalah risiko yang terjadi pada layanan pinjaman *online* *Shopee Paylater* sehingga kemungkinan akan berdampak pada mahasiswa yang belum mempunyai penghasilan, contohnya mereka tidak bisa melunasi cicilan yang semakin besar karena biaya hidup mereka juga semakin tinggi.
3. Mahasiswa tidak memikirkan terlebih dahulu risiko yang akan terjadi kedepannya jika gagal bayar pada pinjaman *online* *Shopee Paylater* tersebut.
4. Adanya beberapa masalah yang pernah terjadi perihal penggunaan *Shopee Paylater*, seperti cicilan/tagihan yang semakin menunggak yang pada akhirnya berpengaruh pada *credit scoring* pada *BI Checking*.
5. Masalah yang lain adalah pihak *Shopee* yang pasif dan tidak menanggapi apa-apa mengenai keluhan konsumen terkait tagihan/cicilan yang tidak sesuai dan melepaskan diri dari tanggung jawabnya ke konsumen.

C. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang diteliti agar tidak terjadi perluasan masalah yang dibahas dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian. Agar penelitian ini lebih terarah maka terdapat batasan masalah dari penelitian ini yaitu subjek dalam penelitian ini difokuskan pada mahasiswa yang berkuliah di Kota Cirebon pengguna pinjaman *online* *Shopee Paylater*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah persepsi risiko berpengaruh pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*?
- 2) Apakah kepercayaan berpengaruh pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*?
- 3) Apakah persepsi risiko dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan persepsi risiko dan kepercayaan terhadap keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*?

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah acuan dalam menambah informasi dan dalam pemecahan atas permasalahan terkait penelitian yang serupa, khususnya dalam wilayah kajian yang sama yaitu *Financial Technologi*.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi dan bisa menjadi acuan untuk penelitian

selanjutnya yang sejenis sebagai kebutuhan studi. Dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai disiplin ilmu yang diperoleh diperguruan, serta dapat menambah wawasan tentang Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Mahasiswa Bertransaksi Pinjaman *Online* Shopee *Paylater*.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Mahasiswa Bertransaksi Pinjaman *Online* Shopee *Paylater*. Selain itu, dapat dijadikan sebagai sumbangan pustaka, referensi, informasi dan bahan pengetahuan tambahan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian terutama mengenai pinjaman *online*.

G. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu persepsi risiko, kepercayaan, dan keputusan dalam bertransaksi pinjaman *online* Shopee *Paylater*. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik

pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data hasil penelitian variabel, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, serta pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir berisi mengenai kesimpulan jawaban rumusan masalah dan saran-saran yang diajukan penulis sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

