

BAB I

PENDAHULUAN

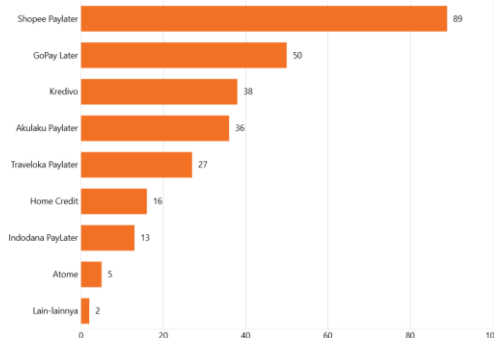
1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat menjadi sebuah aspek yang mendominasi seluruh kegiatan manusia terhadap penggunaan internet, terutama pada bidang bisnis yang memberikan banyak manfaat dan keuntungan dalam penjualan [1]. Teknologi informasi pada sistem keuangan yakni adanya sistem *fintech* (*financial technology*) semakin populer sebagai metode pembayaran yang sangat praktis sehingga sangat berdampak pada manusia [2]. Salah satu fitur yang banyak ditawarkan oleh *fintech* adalah beli sekarang bayar nanti atau disebut dengan PayLater. Pada tahun 2023, jumlah penggunaan layanan PayLater di Indonesia mencapai 79,92 juta menunjukkan peningkatan secara signifikan [3]. Menurut *The National Digital Research Centre* (NDRC) Dublin, Irlandia, *Fintech* merupakan sebuah inovasi layanan keuangan yang menggabungkan teknologi modern dengan sektor finansial. Melalui *fintech*, berbagai transaksi keuangan dapat dilakukan seperti pembayaran, investasi, peminjaman dana, transfer, perencanaan keuangan, hingga menjadi sebuah pembanding produk produk keuangan lainnya [4]. Salah satu perusahaan yang menggunakan aplikasi *e-commerce* adalah Shopee dengan fitur layanan Shopee PayLater.

Shopee PayLater menerapkan *system peer-to-peer lending* yang diartikan sebagai menyatukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet atau secara *online*. Sistem ini membantu peminjam untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara menghemat biaya. Dengan adanya Shopee PayLater mampu menarik banyak konsumen yang ingin mencoba bertransaksi dengan sistem ini. Shopee PayLater merupakan layanan cicilan berbasis digital melalui pembayaran secara kredit dengan cara beli sekarang

bayar nanti berdasarkan dengan batas ketentuan yang berlaku yakni 1 Bulan, 3 Bulan, 6 Bulan dan 12 Bulan [5]. Untuk dapat menggunakan Shopee PayLater, pengguna terlebih dahulu diwajibkan melakukan proses aktivasi, dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila proses aktivasi berhasil, maka pengguna akan mendapatkan limit pinjaman yang dapat digunakan saat bertransaksi [6]. Meskipun demikian, penggunaan Shopee PayLater memiliki jangkauan penggunaan yang spesifik dan terbatas. Layanan ini hanya bisa digunakan untuk pembayaran di toko fisik atau *merchant* offline yang terdaftar dan telah bekerja sama dengan ShopeePay, serta mendukung pembayaran dengan cara QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) [7].

Pengguna PayLater terbanyak pada tahun 2023 yakni Shopee PayLater, GoPay Later, Kredivo, Akulaku PayLater, Traveloka PayLater, dan lain-lain, Namun Shopee PayLater menjadi urutan pertama yang paling banyak digunakan [8]. Sehingga dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Layanan PayLater Terpopuler di Indonesia [8]

Banyaknya informasi mengenai berbagai macam produk serta kemudahan dalam proses pembelian dan pembayaran suatu barang melalui PayLater, menjadi sebuah metode pembayaran yang banyak digemari Gen Z. Sehingga Gen Z perlu menyadari pentingnya pemahaman terhadap sistem keuangan. Pemahaman ini diperlukan agar mereka mampu mengelola keuangan dengan baik. Tanpa adanya pengelolaan keuangan yang baik,

keberadaan PayLater mampu mendorong Gen Z berperilaku lebih konsumtif [9].

Berdasarkan laporan dari Katadata.id, Gen Z merupakan kelompok pengguna layanan PayLater terbesar di Indonesia dengan persentase mencapai 39,94% [10]. Gen Z, atau yang dikenal juga sebagai generasi centennials, merupakan kelompok generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yaitu setelah generasi milenial (Generasi Y) [11]. Gen Z tumbuh ditengah kemajuan teknologi digital yang memiliki kemampuan tinggi dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Kemampuan adaptif tersebut membuat Gen Z menjadi kelompok yang paling cepat menerima dan menggunakan layanan keuangan digital seperti Shopee PayLater. Shopee PayLater memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pembelian barang secara instan dengan sistem pembayaran di kemudian hari, yang sesuai dengan karakteristik Gen Z yang menyukai kepraktisan dan kecepatan dalam bertransaksi. [12].

Shopee PayLater memberikan kemudahan akses kredit berpotensi mendorong perilaku konsumtif terutama di kalangan Gen Z yang cenderung ingin segera memiliki barang secara instan. Perilaku membeli barang-barang yang sedang tren tanpa mempertimbangkan kemampuan finansial akan menimbulkan risiko yang akan diterima [13]. Namun demikian, terlepas dari risiko tersebut, banyak pengguna tetap memilih untuk melanjutkan penggunaan Shopee PayLater karena faktor kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan yang dirasakan setelah penggunaan awal. Fenomena ini menunjukkan adanya niat keberlanjutan penggunaan (*Continuance Use Intention*), yaitu kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan layanan setelah merasakan manfaatnya.

Menurut Bhattacharjee (2001), *Continuance Use Intention* atau niat penggunaan keberlanjutan merupakan suatu kebutuhan pengguna untuk terus menggunakan sistem atau aplikasi setelah tahap awal penggunaan selesai yang diukur berdasarkan perbandingan antara pilihan untuk melanjutkan, menghentikan, atau beralih ke layanan alternatif lainnya [14]. Pemahaman terhadap niat keberlanjutan ini penting untuk mengetahui alasan mengapa pengguna tetap menggunakan layanan, meskipun sadar akan potensi risiko finansial. Niat penggunaan berkelanjutan pada layanan *e-commerce* Shopee merupakan suatu tahapan, dimana harapan dan pengguna terkonfirmasi melalui penggunaan fitur PayLater yang telah menjadi bagian dari aktivitas mereka ketika berbelanja.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa pokok permasalahan terletak pada kemudahan Shopee PayLater yang dapat menyebabkan Gen Z melakukan pembelian berlebihan. Namun, di sisi lain, masih belum diketahui faktor-faktor apa yang memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan (*Continuance Use Intention*) layanan tersebut.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna Shopee PayLater terutama di kalangan Gen Z.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut adalah batasan masalah dari penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya berfokus terhadap Gen Z (lahir tahun 1997—2012)
2. Objek yang diteliti terbatas, hanya pengguna fitur Shopee PayLater.

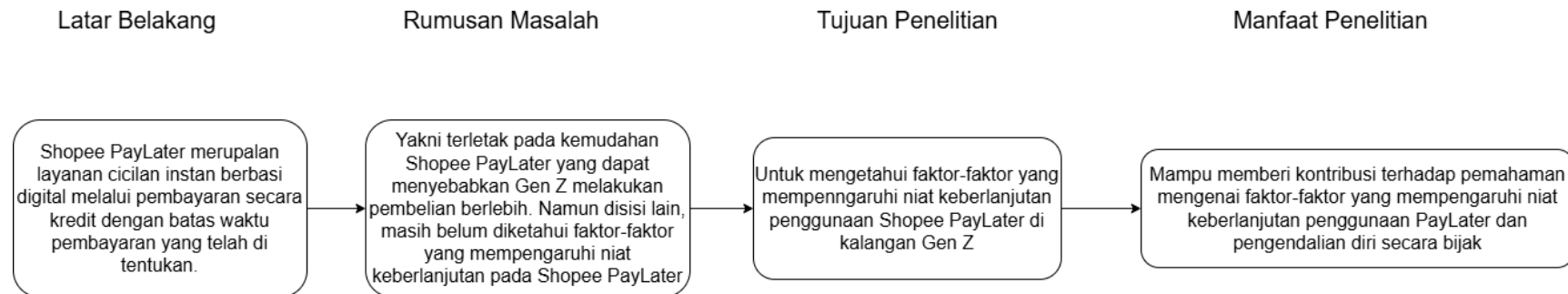
3. Berfokus pada penggunaan variabel *Perceived Usefulness*, *Confirmation*, *Satisfaction*, dan *IS Continuance Intention*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan Shopee PayLater di kalangan Gen Z, serta mampu mengendalikan diri terhadap penggunaan PayLater yang telah menjadi bagian dari aktivitas rutin penggunaan secara bijak.



1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan