

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan layanan keuangan digital dan *e-commerce* di Indonesia berlangsung sangat pesat. Hal ini mendorong bertumbuhnya *buy now pay later* (BNPL) atau *paylater*. Menurut Rini (2025), kredit *paylater* baik perbankan maupun perusahaan pembiayaan mengalami pertumbuhan tinggi hingga 25,49% pada September 2025. Layanan ini memungkinkan pengguna memperoleh barang atau jasa lebih dahulu dan melunasinya pada periode tertentu, sehingga memberikan fleksibilitas pembayaran yang semakin diniati. Menurut Prasetyani et. al., (2024), *paylater* berkembang pesat di Asia Tenggara karena proses penggunaannya sederhana dan tidak membutuhkan prosedur verifikasi yang rumit.

Peningkatan penggunaan *paylater* juga terlihat di berbagai wilayah, termasuk Kabupaten Nagekeo, Nusa Tenggara Timur. Dalam dua tahun terakhir, pemerintah daerah membuka 1.004 formasi PPPK pada 2024 dan melantik 390 pegawai baru pada tahun berikutnya. Bertambahnya jumlah PNS dan PPPK dengan pendapatan tetap turut meningkatkan aktivitas konsumsi rumah tangga, baik untuk kebutuhan pokok maupun pembelian barang non-esensial. Jika sebelumnya pegawai di daerah tersebut banyak mengandalkan kredit bank untuk memenuhi kebutuhan seperti membeli perangkat elektronik, merenovasi rumah, atau membiayai pendidikan, kini terdapat pergeseran yang cukup signifikan menuju penggunaan *paylater*.

Selain memengaruhi perilaku konsumsi individu, perkembangan layanan *paylater* juga memiliki implikasi terhadap aktivitas ekonomi lokal, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Integrasi *paylater* ke dalam berbagai *platform* digital memungkinkan konsumen melakukan pembelian dengan skema pembayaran yang lebih fleksibel, sehingga mendorong peningkatan transaksi pada pelaku UMKM yang memasarkan produknya melalui *marketplace* dan kanal *daring*. Di daerah seperti Kabupaten Nagekeo, di mana UMKM masih menjadi tulang punggung perekonomian masyarakat, peningkatan daya beli konsumen melalui *paylater* berpotensi mempercepat perputaran ekonomi serta memperluas akses pasar bagi pelaku usaha kecil.

Dalam konteks tersebut, PNS dan PPPK memiliki peran strategis sebagai kelompok konsumen dengan pendapatan tetap dan stabil, sehingga kapasitas pembayarannya relatif terprediksi dibandingkan kelompok dengan pendapatan tidak tetap. Di wilayah non-perkotaan, mereka juga kerap menjadi konsumen utama yang berinteraksi langsung dengan UMKM lokal, sehingga pola pembiayaan yang dipilih turut memengaruhi dinamika ekonomi daerah. Oleh karena itu, pemahaman terhadap adopsi *paylater* di kalangan PNS dan PPPK menjadi penting, tidak hanya untuk melihat kecenderungan penggunaan layanan keuangan digital, tetapi juga untuk memahami dampaknya terhadap ekosistem ekonomi lokal secara lebih luas.

Secara khusus, karakteristik PNS dan PPPK di Kabupaten Nagekeo menunjukkan dinamika yang khas. Struktur birokrasi daerah yang relatif tidak kompleks membuat interaksi antarpegawai berlangsung intens dan berbasis kedekatan sosial. Pendapatan yang diterima secara rutin membentuk pola konsumsi yang mengikuti siklus gaji bulanan. Sebagian pegawai berada pada usia produktif dengan tingkat adopsi teknologi yang terus meningkat, ditandai dengan penggunaan aktif *smartphone*, *marketplace*, dan layanan digital. Namun demikian, literasi keuangan di wilayah non-perkotaan belum sepenuhnya merata, sehingga keputusan menggunakan *paylater* tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional atas manfaat dan kemudahan, tetapi juga oleh norma sosial, pengalaman kolektif, serta persepsi keamanan yang berkembang di lingkungan kerja. Karakteristik ini menjadikan PNS dan PPPK di Kabupaten Nagekeo sebagai kelompok yang relevan untuk dianalisis dalam konteks adopsi layanan keuangan digital.

Fenomena pergeseran kredit melalui bank konvensional ke *paylater* di Kabupaten Nagekeo menarik untuk diteliti khususnya untuk PNS dan PPPK. Kelompok konsumen ini memiliki penghasilan tetap, kebanyakan masuk dalam golongan generasi Z yang memiliki keahlian digital. Peningkatan penggunaan perilaku belanja *online*, kepemilikan *smartphone*, dan semakin mudahnya akses *paylater* yang telah terintegrasi ke berbagai *platform*, mulai dari *marketplace*, transportasi *online*, pembayaran tagihan, hingga reservasi perjalanan juga mendorong meningkatnya *Paylater*. Selain itu, *social influence* turut memainkan peran penting. Banyak PNS dan PPPK mulai mencoba *paylater* setelah memperoleh rekomendasi dari rekan kerja, melihat pengalaman positif orang terdekat, atau mengikuti kebiasaan lingkungan profesional yang kini lebih akrab dengan transaksi digital. Perpaduan antara persepsi manfaat, kenyamanan teknologi, dan dorongan sosial tersebut membuat *paylater* semakin cepat diterima di kalangan pegawai pemerintah.

Secara teoretis, *technology acceptance model* (TAM) merupakan pendekatan yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh individu. Dalam model tersebut, *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) menjadi variabel independen yang membentuk niat menggunakan suatu teknologi Davis, (1989). Pengembangan model TAM kemudian disempurnakan oleh Venkatesh & Davis (2000) melalui TAM2, yang menambahkan dimensi sosial sebagai faktor penting dalam pembentukan keyakinan dan keputusan individu ketika mengadopsi teknologi. Dalam perluasan tersebut, pengaruh sosial dijelaskan melalui tiga kekuatan utama *subjective norm*, *voluntariness*, dan *image* yang bekerja secara bersamaan memengaruhi respons pengguna terhadap sistem baru. Konsep ini sangat relevan dalam penggunaan layanan *paylater*, karena keputusan individu untuk mengadopsinya sering dipicu oleh pengalaman rekan kerja, rekomendasi lingkungan terdekat, paparan ulasan positif, serta persepsi bahwa layanan *paylater* telah menjadi praktik umum di sekitar mereka. Dengan demikian, faktor sosial menjadi pendorong signifikan dalam membentuk niat dan keputusan penggunaan *paylater*.

Penelitian-penelitian sebelumnya menegaskan signifikansi variabel-variabel tersebut. Simiyu et. al., (2025) menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *social influence* memiliki kontribusi nyata terhadap *intention* serta *actual usage* layanan BNPL. Sementara itu, Prasetyani et. al., (2024) menekankan bahwa *perceived trust* menjadi faktor krusial yang menentukan kesediaan konsumen memanfaatkan *paylater*, terutama terkait keamanan data, transparansi biaya, dan reliabilitas sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adopsi *paylater* dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan, faktor sosial, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap *platform* yang digunakan.

Namun demikian, keterkaitan antara faktor TAM, *social influence*, dan *perceived trust* dalam membentuk penggunaan aktual *paylater* pada PNS dan PPPK di wilayah non-perkotaan masih relatif terbatas dalam kajian empiris. Sejauh penelusuran literatur yang dilakukan, belum banyak penelitian yang secara simultan menguji model integratif tersebut dalam konteks birokrasi daerah dengan karakteristik pendapatan tetap dan struktur sosial yang homogen. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggabungkan kerangka TAM, *social influence*, dan faktor *perceived trust* sebagai determinan *intention to use paylater*, serta menguji bagaimana *intention* tersebut bertranslasi menjadi perilaku *actual usage*.

Meskipun adopsi *paylater* menunjukkan pertumbuhan signifikan, kajian yang secara spesifik menelaah perilaku PNS dan PPPK di wilayah non-perkotaan masih terbatas. Padahal,

karakter pendapatan tetap dan struktur sosial birokrasi berpotensi membentuk pola pengambilan keputusan yang berbeda dibandingkan masyarakat perkotaan. Fenomena pergeseran dari kredit bank konvensional ke *paylater* menjadi indikasi perubahan perilaku finansial yang perlu dianalisis lebih mendalam.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat serta penggunaan aktual *paylater* oleh PNS dan PPPK di Kabupaten Nagekeo. Dengan mengintegrasikan variabel-variabel dalam model TAM, *social influence* dan *perceived trust*, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai pola adopsi *paylater* serta memberikan rekomendasi dalam mendorong penerapan layanan keuangan digital yang lebih bertanggung jawab.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Intention to Use PayLater*?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Intention to Use PayLater*?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap *Intention to Use PayLater*?
4. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Perceived Trust*?
5. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Trust*?
6. Apakah *Perceived Trust* berpengaruh terhadap *Intention to Use PayLater* ?
7. Apakah *Perceived Trust* memediasi hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Intention to Use PayLater*?
8. Apakah *Perceived Trust* memediasi hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan *Intention to Use PayLater*?
9. Apakah *Intention to Use PayLater* berpengaruh terhadap *Actual Use*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use PayLater*.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use PayLater*.
3. Menganalisis pengaruh *Social Influence* terhadap *Intention to Use PayLater*.
4. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Perceived Trust*.
5. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Trust*.
6. Menganalisis pengaruh *Perceived Trust* terhadap *Intention to Use PayLater*.

7. Menganalisis peran mediasi *Perceived Trust* pada hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Intention to Use PayLater*.
8. Menganalisis peran mediasi *Perceived Trust* pada hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan *Intention to Use PayLater*.
9. Menganalisis pengaruh *Intention to Use PayLater* terhadap *Actual Use*?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermakna, baik dalam ranah teoritis maupun praktis, bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan pengetahuan terkait model penerimaan teknologi, khususnya dalam penggunaan layanan *buy now pay later* (BNPL) di Indonesia. Selain itu, penelitian ini memperkaya literatur mengenai peran *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *social influence*, dan *perceived trust* dalam membentuk *intention to use paylater* serta *actual usage* layanan keuangan digital. Studi ini juga mengisi kekosongan penelitian mengenai adopsi BNPL di kalangan PNS dan PPPK yang berada di daerah non-perkotaan seperti Kabupaten Nagekeo.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi penyedia layanan *paylater* dalam merancang strategi pemasaran, meningkatkan kualitas layanan, serta mengembangkan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi PNS dan PPPK. Penelitian ini juga memberi masukan bagi pemerintah daerah terkait pola perilaku keuangan pegawai, sehingga dapat dimanfaatkan dalam program literasi keuangan dan upaya mengurangi risiko konsumsi berlebihan. Bagi PNS dan PPPK sendiri, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk menggunakan *paylater* secara lebih cermat dan menjaga kesehatan finansial pribadi.

1.5. Sistematika Penulisan

Agar memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isi tesis ini, penulisan disusun secara sistematis ke dalam lima bab utama, yaitu sebagai berikut :

- **BAB I** Bab pertama berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran awal mengenai konteks penelitian, terutama terkait faktor-faktor yang memengaruhi niat dan penggunaan aktual layanan *paylater* di kalangan PNS dan PPPK di Kabupaten Nagekeo.
- **BAB II** Bab kedua menguraikan landasan teori yang menjadi dasar penelitian, mencakup konsep-konsep utama seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *social influence*, *perceived trust*, *intention to use paylater* serta *actual usage*. Bab ini juga menyajikan ringkasan penelitian terdahulu yang relevan, menyusun kerangka pemikiran, serta merumuskan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.
- **BAB III** Bab ketiga memaparkan metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, karakteristik populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta definisi operasional setiap variabel. Selain itu, bab ini menjelaskan langkah-langkah analisis data, termasuk pengujian peran mediasi variabel Trust dalam hubungan antarvariabel dalam model konseptual.
- **BAB IV** Bab keempat menyajikan hasil analisis data dan pengujian hipotesis. Pada bagian ini ditampilkan evaluasi model, pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung, serta interpretasi temuan penelitian. Bab ini juga membahas bagaimana persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi pendukung, dan tingkat kepercayaan membentuk niat serta penggunaan *paylater* oleh PNS dan PPPK di Kabupaten Nagekeo.
- **BAB V** Bab penutup merangkum temuan utama penelitian beserta implikasi teoretis, praktis, dan kebijakan bagi penyedia layanan *paylater*, pemerintah daerah, serta pemangku kepentingan lain. Di samping itu, bab ini menjelaskan keterbatasan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya guna memperkaya pemahaman mengenai perilaku penggunaan layanan keuangan digital, khususnya di wilayah yang memiliki karakteristik serupa dengan Kabupaten Nagekeo.