

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi digital dan internet menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia saat ini yang membawa perubahan besar terhadap berbagai aspek kehidupan terutama dalam perkembangan dunia bisnis dan sektor keuangan. Kehadirannya memudahkan pelaku bisnis untuk beradaptasi dengan situasi saat ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan efisiensi dan efektifitas. Pelaku usaha dapat mengelektronikkan beberapa proses bisnis antara lain promosi/pemasaran, transaksi, dan pembukuan inventori melalui aplikasi e-commerce. (Mukminin et al., 2019). Saat ini, transaksi jual-beli menjadi semakin mudah dengan kehadiran *fintech* (*financial technology*). Inovasi tersebut bertujuan untuk memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan biaya yang ekonomis (Ansori, 2019:32). Dengan kata lain, *fintech* merupakan layanan perpaduan antara kekuatan teknologi dan sistem keuangan untuk menciptakan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan.

Salah satu jenis *fintech* yang populer di Indonesia yaitu *fintech lending*. *Fintech Lending* adalah salah satu inovasi pada bidang keuangan dengan pemanfaatan teknologi yang memungkinkan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman melakukan transaksi pinjam meminjam tanpa harus bertemu langsung. *Fintech lending* yang ditawarkan kepada masyarakat saat ini meliputi aktivitas pinjaman produktif dan konsumtif. Meskipun bukan segmen utama, aktivitas konsumtif semakin populer dan berkembang di Indonesia karena memberikan alternatif pembiayaan dengan berbagai kemudahan bagi para penggunanya. (Rumandong, A et al., 2019). Semakin meluasnya e-commerce dan market place mendorong masyarakat untuk bisa memenuhi semua keinginan dan kebutuhan, tetapi kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tersebut sangat terbatas karena tidak semua orang mampu membayar secara tunai. (Anastasya, 2020).

Hasil riset salah satu perusahaan *fintech lending* yaitu kredivo mengatakan bahwa terdapat kolaborasi antara perusahaan *fintech lending* dengan perusahaan e-

commerce dalam peluncuran *Buy Now Pay Later* (BNPL) atau lebih dikenal dengan *paylater*. *Buy Now Pay Later* (BNPL) atau *paylater* merupakan layanan pinjaman online tanpa kartu kredit yang menerapkan sistem *peer-to-peer lending* didalamnya. Dimana *paylater* ini didanai oleh perusahaan *peer-to-peer lending* tersebut. Layanan ini memungkinkan konsumen membayar suatu transaksi di kemudian hari, baik dengan sekali bayar maupun dengan mencicil. Hingga kini, beberapa *e-commerce* telah menggandeng *fintech lending* untuk pengajuan pembiayaan. Setiap perusahaan yang ingin memiliki layanan *paylater* harus memiliki pemodal dari perusahaan *fintech* yang menyediakan jasa *peer-to-peer lending*. (Dewi, 2020). Beberapa platform *e-commerce* dan *travel agent online* di Indonesia seperti Gojek, Traveloka, Tokopedia, Akulaku dan Shopee kini telah menyediakan layanan *Paylater* sebagai opsi pembiayaan. (Hardhika & Huda, 2021).

TABEL 1.1
INTEGRASI PAYLATER, E- COMMERCE, DAN FINTECH LENDING

No.	Platform Paylater	Perusahaan Fintech Lending	E-commerce yang terintegrasi
1.	Shopee Paylater	PT. Commerce Finance	Shopee
2.	GoPayLater	PT. Mapan Global Reksa	Gojek, Tokopedia
3.	Kredivo Paylater	FinAccel	Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Blibli, Shopee, Sociolla, Zalora
4.	Akulaku Paylater	Akulaku Finance Indoneisa	Bukalapak, Shopee, Blibli
5.	Traveloka Paylater	PT. Caturusa Sejahtera Finance	Traveloka, JD.ID,
6.	HomeCredit	Home Credit Indonesia	Tokopedia, Bukalapak, Blibli
7.	IndoDana Paylater	PT. Artha dana Teknologi	Tokopedia, Bukalapak, Blibli, iStyle

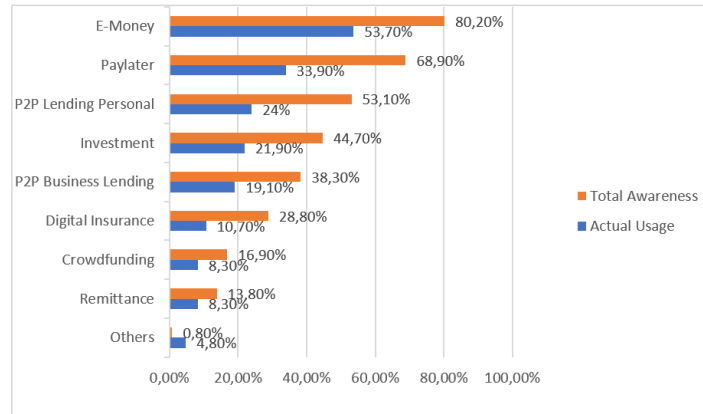
Sumber: dailysocial.co.id, 2021

Setiap *paylater* memiliki beberapa perbedaan layanan mulai dari prosedur, persyaratan, besarnya jumlah pinjaman, bunga, tenor pinjaman, hingga biaya keterlambatan pembayaran. Terkait syarat pengajuan, setiap platform memiliki beberapa variabel yang sama, seperti batasan usia, kepemilikan KTP, dan dokumen pendukung lainnya. Beberapa juga memiliki spesifikasi khusus misalnya terkait pemasukan bulanan atau umur akun platform yang digunakan untuk mengurangi risiko gagal kredit. Layanan yang beragam akan menjadi pertimbangan bagi calon pengguna dalam memilih dan menentukan layanan mana yang akan mereka

gunakan. Di sisi lain, perusahaan layanan harus memiliki keunggulan layanan agar mampu bersaing serta sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan konsumen.

Dalam penelitian Research Institute of Socio-Economic Development (RISED), didapatkan sebanyak 77,2 persen dari total dua ribu responden sepakat bahwa *paylater* lebih mudah diakses daripada kartu kredit. *Paylater* menjadi opsi pembiayaan menarik bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan anggaran karena konsumen tidak perlu memiliki kartu kredit untuk bisa mengajukan pembiayaan cicilan (Aulianisa & Novendra, 2020). Proses pendaftaran *paylater* umumnya lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan kartu kredit, serta tidak ada biaya tambahan seperti biaya tahunan dan uang muka. Setiap konsumen wajib melakukan registrasi terlebih dahulu pada halaman aplikasi atau platform yang menyediakan fasilitas *paylater* tersebut, serta wajib memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan. (Putri et al., 2020)

Ketua Bidang Humas dan Kelembagaan Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia (AFPI) menyatakan bahwa masa depan *paylater* akan terus berkembang seiring dengan perubahan perilaku masyarakat di Indonesia yang mulai terbiasa berbelanja secara online. Layanan *paylater* mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir tercatat bahwa pengguna aktif layanan *paylater* saat ini mencapai 360 juta pengguna pada tahun 2022 (Juniper Research, 2022). Berdasarkan hasil riset DSInnovate survei pada Fintech Report 2021, *paylater* menjadi salah satu produk fintech yang memiliki total *awereness* dan *actual usage* kedua terbanyak di Indonesia.



GAMBAR 1.1
TOTAL AWARENESS DAN ACTUAL USAGE LAYANAN FINTECH
 Sumber: DS Innovate, 2021

Gambar 1.1 menunjukkan *paylater* berada pada posisi kedua dengan *total awareness* sebesar 68.9% yang merupakan angka yang cukup tinggi bagi produk keuangan yang terbilang masih baru (DS Innovate, 2021). Sementara itu *total actual usage* berada pada angka 33.9%, yang artinya hanya setengah dari *total awareness*. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa penggunaan *paylater* sendiri masih terbilang belum optimal karena tidak sebanding dengan mayoritas masyarakat yang sudah mengetahui adanya *paylater*. (DS Innovate, 2021)

Salah satu *paylater* yang populer adalah GoPayLater. GoPayLater adalah layanan pinjaman atau cicilan tanpa kartu kredit yang menerapkan sistem *peer-to-peer lending* di dalamnya. GoPayLater merupakan produk hasil kerja sama antara Gojek dengan perusahaan *peer-to-peer lending* yang mendanai yaitu PT. Mapan Global Reksa (Findaya) yang dapat digunakan untuk bertransaksi pada layanan Gojek maupun pada e-commerce rekanan Gojek. GoPayLater juga dapat digunakan untuk pembayaran merchant dengan syarat merchant tersebut harus bekerjasama dengan gojek sebelumnya. (Hardhika & Huda, 2021) . GoPayLater tercatat sebagai layanan *paylater* pertama yang mengusung fitur Pick Your Jumlah, dimana pengguna dapat menentukan sendiri jumlah penggunaan setiap bulannya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat terdapat pertumbuhan pengguna *paylater* sebesar 18,18 juta atau sebesar 33,25% (yoy) menjadi 72,88 juta per-Mei 2023. Kemudian Populix meluncurkan riset bertajuk “*Unveiling Indonesia’s Financial Evolution: Fintech Lending and Paylater Adoption*”. Hasil riset

menunjukkan bahwa GoPayLater menjadi produk paylater kedua yang memiliki total awereness dan actual usage paling banyak setelah Shopee PayLater. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada gambar berikut:

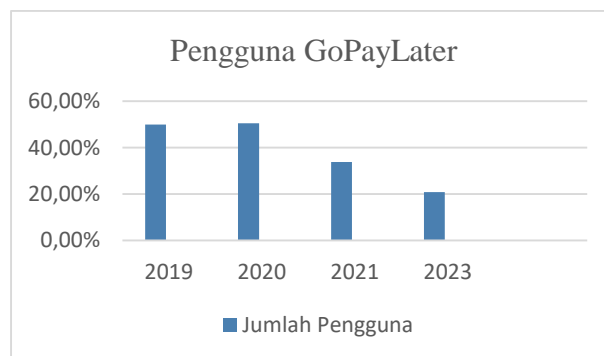


GAMBAR 1.2
PAYLATER YANG PALING BANYAK DIGUNAKAN DI INDOSENIA

Sumber: info.populix.co, 2023

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa GoPayLater menempati posisi kedua dengan total awereness 50% dan total actual usage 28%. Total actual usage dapat dikatakan hanya berjumlah setengah dari total awereness. Hal tersebut berarti bahwa sudah cukup banyak masyarakat yang mengetahui adanya layanan GoPaylater, namun hanya sebagian yang memutuskan untuk menggunakannya.

Selain itu, hasil riset databoks ditemukan jumlah pengguna GoPayLater pada tahun 2019 sebanyak 49,90%, tahun 2020 sebanyak 50,50%, tahun 2021 sebanyak 33,80% dan tahun 2023 sebanyak 20,80%. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini.



GAMBAR 1.3
PENGGUNA GOPAYLATER (2019-2023)

Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa keputusan penggunaan GoPaylater dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Pada tahun 2020 pengguna GoPaylater mencapai 50%, sedangkan pada tahun 2021 hingga 2023 kurang dari 50% pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa keputusan penggunaan GoPayLater semakin rendah tiap tahunnya.

Berdasarkan data yang dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa keputusan penggunaan *paylater* di Indonesia masih belum optimal, dimana sudah banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan *paylater* namun masih banyak yang memutuskan untuk tidak menggunakannya. Fenomena tersebut menarik peneliti untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi seseorang untuk mengambil keputusan dalam menggunakan layanan *paylater*.

Keputusan penggunaan mengacu pada proses pengambilan keputusan oleh konsumen. Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard (1995), keputusan penggunaan adalah "proses yang mengarah pada pemilihan, penggunaan, dan penimbunan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen". Keputusan penggunaan layanan *paylater* adalah proses oleh konsumen dalam memilih dan menggunakan layanan *paylater*. Keputusan seseorang dalam memilih dan menggunakan suatu produk atau layanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Saini (2016) mengidentifikasi bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan pinjaman diantaranya *loan process* (proses pinjaman), *interest rates* (suku bunga), *process costs* (biaya proses), *loan amount* (jumlah pinjaman) dan *loan application flexibility* (fleksibilitas aplikasi pinjaman). Faktor-faktor tersebut merupakan hasil modifikasi dari model UTAUT (Venkatesh, 2023) dengan menyelaraskan faktor-faktor spesifik terkait layanan pinjaman dengan konstruksi UTAUT asli.

(Rosavina et al., 2018, 2019) melakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kesadaran serta adopsi *platform* pinjaman online sebagai solusi sumber pembiayaan. Modifikasi model UTAUT Saini (2016) digunakan untuk menguji faktor mana yang memiliki peran signifikan yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan. Dimana kelima faktor tersebut selanjutnya dijadikan sebagai variabel independen untuk menentukan pengaruh terhadap niat perilaku dan penggunaan

platform secara aktual. Temuan menunjukkan bahwa *loan process*, *interest rates*, *process costs*, *loan amount*, dan *loan application flexibility* mempengaruhi dalam keputusan penggunaan layanan pinjaman online.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Romadhona et al., 2018) untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pendorong dalam pengambilan pinjaman kepada perusahaan *fintech* menunjukkan hasil bahwa variabel *Interest Rate*, *Process Cost*, *Amount of Loan*, and *Loan Application Flexibility* berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari semua faktor yang berpengaruh, *Loan Application Flexibility* menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam keputusan penggunaan layanan pinjaman. Sedangkan *Loan Process* tidak memiliki berpengaruh signifikan yang artinya peminjam tidak memperlakukan seluruh urutan langkah, dari waktu aplikasi pinjaman yang diterima sampai ditutup.

Penelitian (Fadhilah & Lazuardi, 2019) juga dilakukan untuk mengetahui persepsi dan preferensi tentang serta niat dalam menggunakan layanan pinjaman online sebagai alternatif sumber pembiayaan. Faktor-faktor dalam studi Saini (2016) juga digunakan sebagai kerangka wawancara dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi persyaratan tanpa agunan, jumlah pinjaman, prosedur mudah, persyaratan sederhana, proses cepat, dan pelunasan awal gratis, peserta menganggap layanan pinjaman online sebagai alternatif yang baik untuk pembiayaan mereka. Namun dalam hal pilihan suku bunga dan tenor, peserta akan berpikir dua kali dalam mendapatkan pinjaman di platform pinjaman online.

Dari beberapa penelitian diatas dapat ditemukan bahwa penelitian yang menggunakan variabel yang sama tidak selalu memiliki hasil yang sama. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi hasil akhir penelitian, seperti kondisi lingkungan, perbedaan individu, metode pengukuran, dan faktor lainnya. Berdasarkan beberapa penelitian, dari lima faktor yang ada terdapat perbedaan hasil pada faktor *loan process* dan *loan application flexibility*. Pada salah satu penelitian, faktor *loan process* dan *loan application flexibility* dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, bahkan dikatakan faktor yang memiliki pengaruh yang paling tinggi. Sedangkan pada penelitian lainnya *loan process* dan *loan*

application flexibility tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Adanya perbedaan hasil diantara penelitian satu dengan yang lainnya menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian serupa untuk menguji kembali pengaruh faktor *loan process* dan *loan application flexibility*.

Berdasarkan uraian permasalahan yang dikemukakan, perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Loan Process* dan *Loan Application Flexibility* Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Paylater (Studi Pada Pengguna GoPayLater di Indonesia)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *loan process*, *loan application flexibility*, dan keputusan penggunaan pada GoPayLater
2. Apakah terdapat pengaruh *loan process* terhadap keputusan penggunaan GoPayLater
3. Apakah terdapat pengaruh *loan application flexibility* terhadap keputusan penggunaan GoPayLater

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai:

1. gambaran *loan process*, *loan application flexibility*, dan keputusan penggunaan pada GoPayLater
2. pengaruh *loan process* terhadap keputusan penggunaan GoPayLater
3. pengaruh *loan application flexibility* terhadap keputusan penggunaan GoPayLater

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan kegunaan dalam aspek teoritis pada umumnya yang berkaitan dengan ilmu *Financial Technology* khususnya

GoPayLater yang berkaitan dengan *Loan Process* dan *Loan Application Flexibility* serta pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan.

2. Penelitian ini dapat memberikan kegunaan dalam aspek praktis yaitu untuk industri *fintech* khususnya GoPayLater memberikan dasar bagi GoPayLater dalam peningkatan bentuk layanan dan fitur yang lebih maju & lebih baik untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah pengguna
3. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi dan landasan untuk melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai *Loan Process* dan *Loan Application Flexibility* dalam mempengaruhi keputusan penggunaan khususnya pada layanan *paylater*.