

# BAB I

## PENDAHULUAN

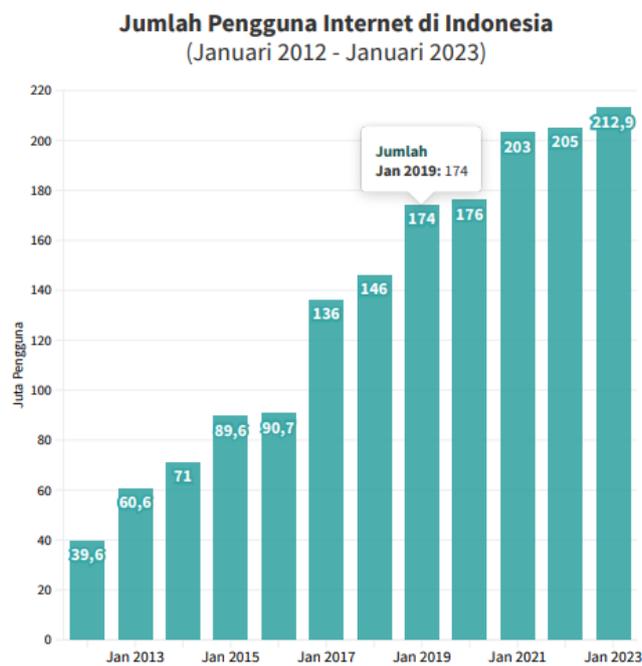
### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman yang ditandai dengan bertambah pesatnya sistem teknologi dan informasi, tidak dapat dipungkiri saat ini gaya hidup masyarakat dalam belanja kebutuhan hidupnya mulai mengalami perubahan. Sejak awalnya bertransaksi langsung dengan bertatap muka antara penjual dan pembeli, saat ini masyarakat lebih memilih berbelanja dengan cara online. Tidak hanya dalam hal berbelanja, namun ketika akan berpergian masyarakat dimudahkan dengan adanya angkutan umum online. Para penyedia jasa angkutan umum online itu bersedia untuk menjemput kemudian mengantar sampai ke titik tujuan sesuai yang diminta. Oleh karena itu, muncul berbagai usaha yang menawarkan jasa keuangan berbasis teknologi, atau lebih dikenal dengan teknologi finansial (*fintech*). “Teknologi finansial adalah entitas yang menyatukan teknologi dengan jasa keuangan” (Ginantra dkk, 2020). “Teknologi finansial adalah suatu industri yang berbasis teknologi dalam mendukung agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efektif dan juga efisien” (Juwita, 2020:77-99). Teknologi finansial memberikan berbagai layanan dan produk keuangan dengan cara yang mudah dan menguntungkan bagi pengguna.

Fenomena belanja online sedang terjadi di Indonesia, dan salah satu faktornya adalah pertumbuhan *e-commerce* yang semakin pesatnya. Bertambah tingginya minat masyarakat untuk berbelanja melalui internet dipicu oleh berkembangnya dunia teknologi. Namun tak hanya itu, belanja online juga semakin diminati karena menguntungkan pelakunya dari segi finansial.

Dari perkembangan teknologi, internet mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia saat ini. Berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi tersebut akan memudahkan para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu teknologi informasi dan telekomunikasi yang mendukung kebutuhan tersebut adalah internet.

Berikut adalah jumlah pengguna internet Indonesia s.d Januari 2023



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia  
Sumber : We Are Social

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia telah mencapai 212,9 juta pada Januari 2023. Ini berarti sekitar 77% dari populasi Indonesia telah menggunakan internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada Januari 2023 lebih tinggi 3,85% dibanding setahun lalu.



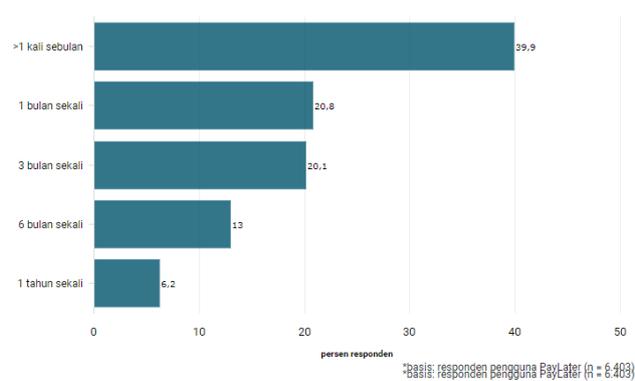
Gambar 1.2 Jumlah pengguna internet untuk belanja online  
Sumber : We Are Social

Pada gambar 1.2 disebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia yang melakukan belanja via online baik itu melalui website maupun marketplace tercatat sebanyak 178,9 juta jiwa. Diantara perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini, salah satu perubahannya adalah pada alat pembayaran. Berdasarkan Undang-undang N0. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, salah satu wewenang Bank Indonesia dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran. Penetapan penggunaan alat pembayaran ini dimaksudkan agar alat pembayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi bagi penggunanya. Pembayaran elektronik yang kita kenal dan sudah ada di Indonesia hingga saat ini antara lain *phone banking*, *internet banking*, kartu kredit, kartu debit, dan *paylater*.

Adapun masalah inti yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian ini, yakni di Indonesia sedang berkembang instrumen pembayaran yang dikenal dengan "*paylater*". *Paylater* adalah salah satu metode pembayaran yang memberikan fasilitas cicilan tanpa kartu kredit dengan sistem membeli produk sekarang dan membayar transaksi di kemudian hari. Saat ini *paylater* dijadikan salah

satu bahan strategi oleh berbagai *platform e-commerce* sebagai daya tarik seperti Shopee, Traveloka, Tokopedia, Lazada, dan Blibli. Terdapat hubungan erat antara *product e-commerce* dan *paylater*, hal ini dikarenakan perusahaan yang memberikan layanan pembayaran menggunakan *paylater* mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian di *e-commerce* tersebut meskipun menunda untuk membayarnya.

Menurut riset yang dilakukan secara online oleh Kredivo bersama Katadata Insight Center (KIC) dan melibatkan 6.403 responden pada Maret 2023, mayoritas atau 39,9% di antaranya menggunakan layanan tersebut lebih dari 1 (satu) kali dalam sebulan. Angka ini cukup tinggi dibanding survei tahun sebelumnya, di mana responden yang menggunakan *paylater* lebih dari 1 (satu) kali dalam sebulan hanya 27%. Lalu responden yang menggunakan *paylater* 1 (satu) bulan sekali mencapai 20,8%, kemudian 3 (tiga) bulan sekali 20,1%, dan 6 (enam) bulan sekali 13%. Sementara, responden yang menggunakan *paylater* 1 (satu) kali dalam setahun hanya 6,2%. Survei ini juga menemukan bahwa proporsi konsumen yang sudah menggunakan *paylater* selama lebih dari 1 (satu) tahun meningkat, dari 55,9% menjadi 78,6% (Katadata.co.id, 2023). Secara terperinci dapat dilihat melalui diagram di bawah ini.



Gambar 1.3 Frekuensi responden menggunakan *paylater*  
Sumber : databoks

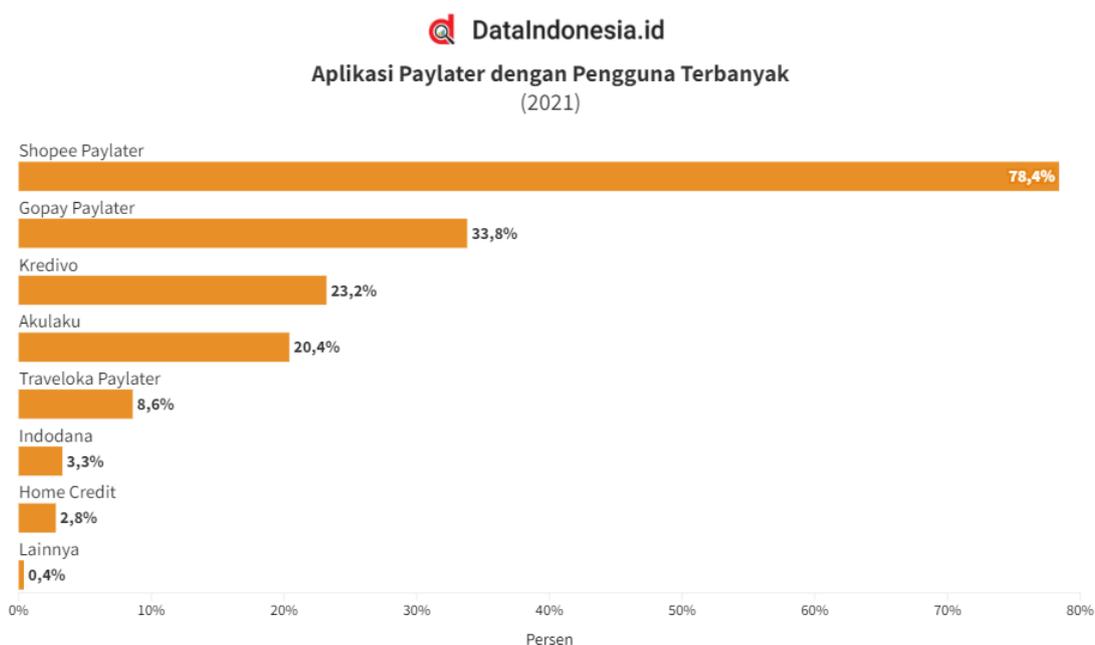
Fitur *paylater* ini tersedia hampir di berbagai *platform*, mulai dari *marketplace*, transportasi online, pemesanan makanan online, pemesanan tiket akomodasi online, hingga beberapa produk *e-wallet* (koinworks.com, 2020). Di bawah ini adalah daftar *start-up* yang menyediakan fitur *paylater* di Indonesia :

Tabel 1.1  
Lembaga Penerbit Paylater di Indonesia

Paylater Provider	Credit Range	Interest Range	Loan Term
 Akulaku	Rp 1.000.000,- s/d Rp 20.000.000,-	3% s/d 4%	1, 2, 3, 6, 9, dan 12 bulan
 HOME CREDIT	Rp 1.000.000,- s/d Rp 10.000.000,-	2,99% s/d 4%	3, 6, 9, dan 12 bulan
 gopaylater By Findaya	Rp 1.000.000,- s/d Rp 30.000.000,-	2% s/d 5,25%	1, 3, 6, dan 12 bulan
 indodana	Rp 1.000.000,- s/d Rp 30.000.000,-	25 s/d 4%	1, 3, 6, dan 12 bulan
 kredivo Buy now, Pay later	Rp 1.000.000,- s/d Rp 30.000.000,-	0% (fixed for 30 days) 2,6% (fixed)	1, 3, 6, dan 12 bulan
 SPayLater	Rp 750.000,- s/d Rp 1.800.000,-	2,95% (fixed)	1, 2, 3, dan 6 bulan
 traveloka PayLater	Max Rp 50.000.000,-	2,14% s/d 5%	1 s/d 12 bulan
 atome	Rp 1.000.000,- s/d Rp 8.000.000,-	3,33% (fixed)	3 dan 6 bulan
 VOSPAY	Rp 100.000,- s/d Rp 20.000.000,-	1,5% s/d 2%	1, 3, 6, 9, dan 12 bulan

Sumber : Data olah peneliti, 2023

Tabel 1.1 baik *start-up* maupun perusahaan *financial technology (fintech)* berlomba-lomba mengeluarkan fitur *paylater* yang memungkinkan masyarakat untuk membeli sesuatu, baik barang maupun jasa dengan dicicil tanpa menggunakan kartu dengan bunga yang kompetitif dan pembayaran cicil yang fleksibel.



Gambar 1.4 Layanan paylater dengan pengguna terbanyak  
Sumber : DailySocial.id, 2021

Pada gambar 1.4 dari 1500 responden di Indonesia, Shopee paylater menjadi layanan *paylater* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Tercatat ada 78,4% responden yang menggunakan aplikasi tersebut pada tahun 2021. Dilanjut oleh Gopay Later di posisi kedua dengan 33,8% responden yang menggunakannya. Kemudian, presentase pengguna Kredivo dan Akulaku masing-masing sebesar 23,2% dan 20,4% (DailySocial.id, 2021).

Kepuasan pelanggan terhadap fitur *paylater* sangat penting dalam industri pembayaran digital. Fitur *paylater* memungkinkan pelanggan untuk berbelanja dengan lebih fleksibilitas, memberikan mereka waktu tambahan untuk membayar tanpa harus segera mengeluarkan uang tunai. Tetapi ada pula keluhan-keluhan dari pelanggan

perihal fitur *paylater*, beberapa diantaranya yaitu jika ada keterlambatan pembayaran penagihan maka akan muncul denda harian, limit yang diberikan rendah, dan gangguan teknis akibat dari sistem yang tidak stabil. Jika pelanggan terlambat dalam membayar penagihan *paylater* maka akan berdampak buruk pada catatan kredit penggunaannya dan akan menghambat penggunaannya jika suatu hari akan mengajukan pinjaman dana ke bank termasuk jika penggunaannya akan mengajukan kredit pemilikan rumah.

Dari uraian di atas, melihat di Indonesia sudah banyak yang menggunakan internet, kemudian diantara yang menggunakan internet tersebut sering melakukan belanja online di *e-commerce* khususnya menggunakan fitur Gopay Paylater dengan metode pembayaran yang variatif, maka disini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul “Fitur Gopay Paylater dan Kepuasan Pelanggan di Kota Bandung”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah pada beberapa aspek yang berkaitan dengan fitur Gopay Paylater dan kepuasan pelanggan di Kota Bandung. Aspek-aspek tersebut diantaranya fitur Gopay Paylater, cara mencairkan limit Gopay Paylater, kelebihan serta kekurangan fitur Gopay Paylater, dan kepuasan pengguna fitur Gopay Paylater.

## **1.3 Rumusan Masalah Penelitian**

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah fitur Gopaylater?
- b. Bagaimana cara mencairkan limit Gopaylater?
- c. Apa kelebihan dan kekurangan fitur Gopaylater?

- d. Bagaimanakah kepuasan pelanggan sebagai pengguna Gopaylater di Kota Bandung?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Fitur Gopaylater.
- b. Cara mencairkan limit Gopaylater.
- c. Kelebihan dan kekurangan fitur Gopaylater.
- d. Kepuasan pelanggan terhadap penggunaan fitur Gopaylater.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wacana keilmuan di Bidang Administrasi Bisnis terutama yang berhubungan dengan mata kuliah Bisnis Elektronik, Manajemen Pemasaran, dan Manajemen Hubungan Konsumen mengenai sistem pembayaran menggunakan *paylater* dalam berbelanja online dan menambah bahan pustaka bagi Universitas Sangga Buana YPKP.

- b. Kegunaan Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberi kontribusi pada masyarakat agar lebih bijaksana dalam bertransaksi di *e-commerce* (dalam hal pembayaran menggunakan *paylater*) kemudian dapat memberikan masukan-masukan kepada perusahaan, sehingga dapat menyusun strategi dengan lebih baik agar pengguna Gopay Paylater bisa lebih puas.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan usulan penelitian ini terdiri dari tiga bab. Adapun susunan masing-masing bab sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, sistematika penulisan serta lokasi dan waktu penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari subjek dan objek penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan dan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari simpulan dan saran.

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

### a. Lokasi

Lokasi penelitian ini adalah di Kota Bandung.

### b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 4 bulan, mulai dari bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan November 2023.

Tabel 1.2  
Perkiraan Waktu Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian			
		Agustus	September	Oktober	November
1	Pengajuan Judul				
2	ACC Judul				
3	Survei Awal				
4	Penyelesaian Bimbingan Bab I s/d Bab III				
5	Seminar Usulan Penelitian				
6	Revisi Usulan Penelitian				
7	Penyelesaian Bimbingan Bab IV dan Bab V				
8	Sidang Akhir				

Sumber : Data Olah Peneliti, 2023

