

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA PAYLATER TERHADAP
RISIKO DARI PEMANFAATAN LAYANAN PADA
APLIKASI E-COMMERCE SHOPEE**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Abdul Wahid
1904020107

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA *PAYLATER* TERHADAP
RISIKO DARI PEMANFAATAN LAYANAN PADA
APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Abdul Wahid
1904020107

Pembimbing:

Dr. H. M. Rasbi, S. E., M. M.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Wahid
NIM : 1904020107
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 16 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan,




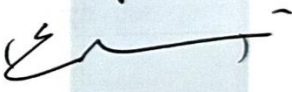
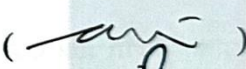

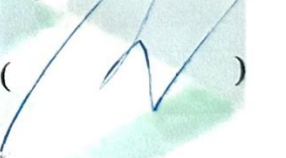
Abdul Wahid
NIM. 19 0402 0107

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee yang ditulis oleh Abdul Wahid Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0107, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 18 Oktober 2023 bertepatan dengan 3 Rabiul Akhir 1445 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 18 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Ketua Sidang | () |
| 2. Edi Indra Setiawan S.E., M.M. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Penguji II | () |
| 5. Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP. 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan ini meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Salam dan Shalawat senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan masukan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih untuk kedua orang tua tercinta ibunda Ida dan ayahanda Muh. Edi yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih sayang yang tak kenal putus asa sehingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, serta dukungan baik moril maupun materi hingga penulis mampu bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi, tempat penulis menuntut ilmu pengetahuan
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI., Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, M.EI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. yang telah banyak memberikan motivasi dan serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah, Edi Indra Setiawan, S.E., M.M., beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Pembimbing Utama, Dr. H. M. Rasbi, S. E., M.M. yang senantiasa memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Penguji I, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. yang memberikan kritikan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
6. Penguji II, Dr. Fasiha S.Ei., M.Ei. yang memberikan kritikan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.

7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literature untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu kelancaran pengurusan berkas-berkas ini hingga penulis meraih gelar S.E.
9. Dosen Penasehat Akademik, Ibu Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. yang senantiasa memberikan bantuan dan arahan kepada penulis selama menjalani perkuliahan di IAIN Palopo ini.
10. Kepada para masyarakat Kota Palopo selaku narasumber dari pengguna *paylater* yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data pada skripsi ini.
11. Kepada kedua orang tua saya yang telah berjuang dan bersabar mendidik penulis, mengkuliahkan saya di IAIN Palopo ini dan sebagai motivasi terbesar penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Palopo. Dan kepada kakak saya yang telah membantu membiayai segala kebutuhan kuliah saya.
12. Kepada teman-teman saya yang selalu mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini Fahmi Miftahul Huda, Muhammad Ilham Arief, dan Ahmad Fauzi. Semua teman-teman saya kelas PBS C terkhusus untuk Andi Khadijah Mauliana, Pitra, Ulul Azmi, Dewi Sri Herawati, Diah Lestari, Repi, Kasmia, yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta

teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

13. Para teman-teman KKN, yang telah membantu dalam proses penelitian ini berupa saran, doa, dan dukungan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

14. Dan pihak-pihak lain yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, dorongan, kerjasama, dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak di sisi Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT. menuntun ke arah yang benar dan lurus.

Palopo, 30 September 2023

Abdul Wahid

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ص	Syin	Sy	Es dan ye
ض	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ظ	Đađ	Đ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma (terbalik di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda(').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَؤُلَ : *hau-la*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ ... آ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمِّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوِّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf **ي** ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **ال** (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-biladu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أَمْرٌ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah

Contoh:


دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
dīnullāh	billāh

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:



Wa mā Muhammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān
 Nasīr al-Dīn al-Tūsī
 Nasr Hāmid Abū Zayd
 Al-Tūfī
 Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islā

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

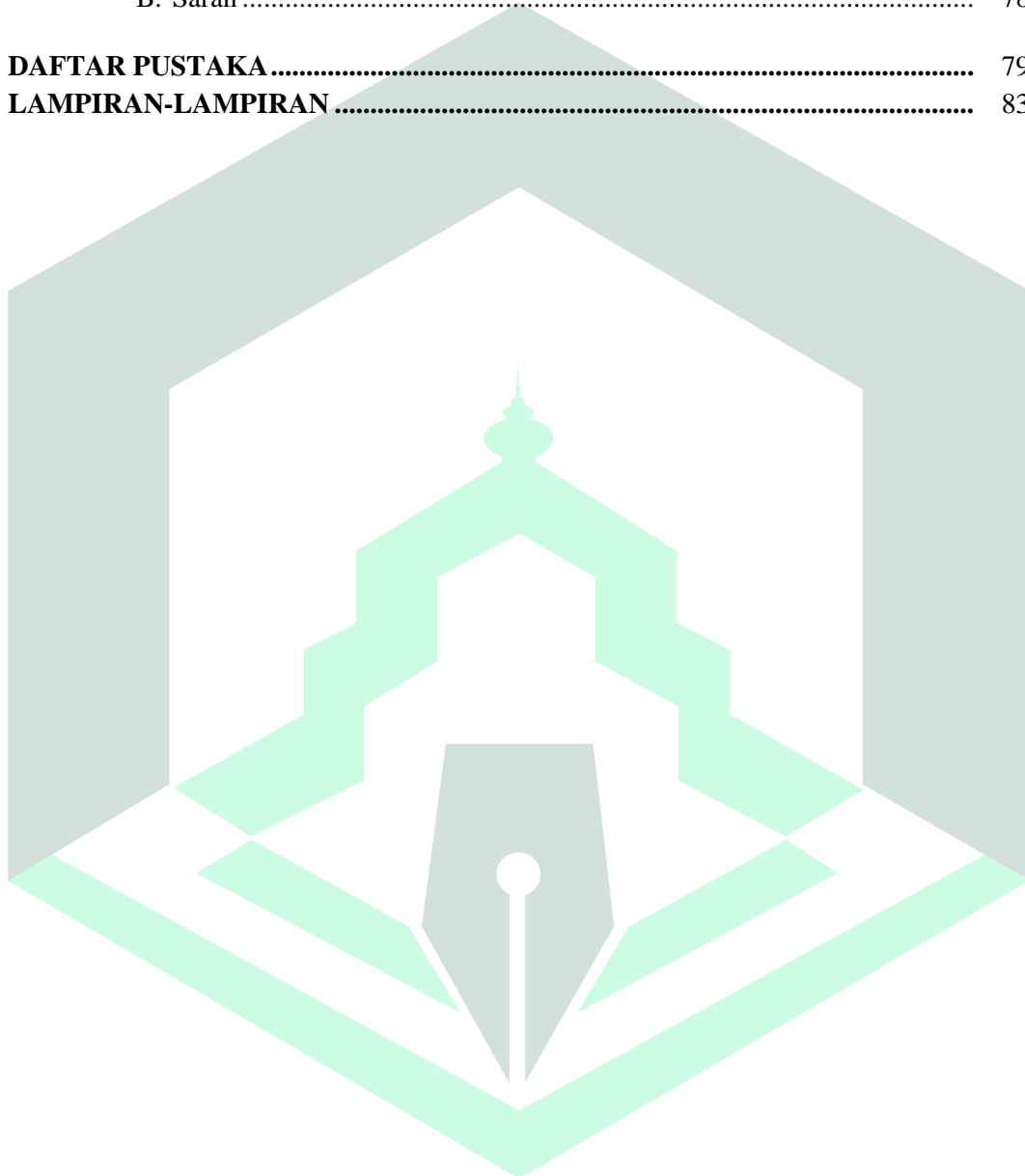
Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
AS	= <i>'Alaihi Al-Salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR HADIS	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori	13
1. <i>Theory of Reasoned Action</i>	13
2. Teori Persepsi Konsumen	14
3. <i>E-Commerce</i>	17
4. <i>Paylater</i>	19
5. Risiko.....	23
C. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Subjek Penelitian	34
C. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
D. Definisi Istilah.....	35
E. Sumber Data	36
F. Instrumen Penelitian	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
I. Teknik Analisis Data	39

BAB IV	DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	41
	A. Deskripsi Data.....	41
	B. Hasil dan Pembahasan	46
BAB V	PENUTUP	73
	A. Kesimpulan	73
	B. Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	79
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	83



DAFTAR HADIS

Kutipan H.R Syaikh Ahmad bin Umar Asy-Syathiri.....	20
Syarh al-Yaqt an-Nafiis, II/22	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna <i>Paylater</i> di Indonesia	3
Tabel 3.1 Data Informan Pengguna <i>Paylater</i>	38



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 1.1 Berita Viral Tentang Tagihan Shopee <i>Paylater</i>	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	32
Gambar 4.1 Rincian Pelunasan Cicilan <i>Spaylater</i>	44
Gambar 4.2 Proses Pengaktifan <i>Spaylater</i>	44
Gambar 4.3 Proses Pembayaran Tagihan <i>Spaylater</i>	45
Gambar 4.5 Contoh Perhitungan Tanggal Pembayaran Tagihan <i>Spaylater</i>	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	84
Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara	85
Lampiran 3 Dokumentasi.....	93
Lampiran 4 Surat Izin Meneliti.....	96
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	97



ABSTRAK

Abdul Wahid, 2023, ”*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M.

Skripsi ini berfokus pada Analisis Persepsi Pengguna PayLater Terhadap Resiko Penggunaan Layanan pada Aplikasi E-Commerce Shopee. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui alasan masyarakat menggunakan fitur payLater saat melakukan transaksi di aplikasi e-commerce shopee; untuk mengetahui pandangan pengguna PayLater mengenai risiko penggunaan fitur; dan untuk memastikan upaya pengguna fitur PayLater untuk menghindari risiko apa pun. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Subjek penelitian adalah masyarakat Kota Palopo yang menggunakan shopee paylater. Selanjutnya, data diperoleh dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) masyarakat Kota Palopo menggunakan fitur paylater ini sebagai metode pembayaran saat berbelanja barang di shopee, dengan alasan utama mereka menggunakan layanan tersebut adalah karena ada keperluan yang mendesak sedangkan uang tidak mencukupi. Selanjutnya, 2) pengguna fitur paylater beranggapan bahwa risiko dari layanan ini masih dapat ditoleransi dan masih dinilai lebih aman jika dibandingkan dengan layanan pinjaman lainnya. Selain itu, mereka memutuskan untuk tetap menggunakan layanan ini, meski sadar akan risiko yang ada karena mereka masih memandang positif terhadap layanan ini sebagai metode pembayaran alternatif ketika terjadi hal yang tidak terduga/mendesak. Kemudian, 3) sebagai upaya mencegah munculnya potensi risiko, para pengguna fitur paylater menyebutkan agar sebisa mungkin melunasi tagihan yang ada lebih awal sebelum jatuh tempo untuk menghindari kelalaian, kemudian juga mempersiapkan tabungan dalam rangka untuk membayar biaya cicilan nantinya. Dan jika memungkinkan, melunasi semua tagihan sekaligus agar bulan berikutnya terbebas dari tunggakan, dan tambahan sebagai pengingat dengan sesekali memeriksa akun paylater.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Layanan, Persepsi, Risiko

ABSTRACT

Abdul Wahid, 2023, *"Analysis of Paylater Users' Perceptions of Risk from Service Utilization on the Shopee E-Commerce Application"*. Thesis of Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M.

This thesis focused on the Analysis of PayLater User's Perceptions of the Risks of Using Services on the Shopee E-Commerce Application. The goal was to discover why people use the PayLater feature when making transactions on the Shopee e-commerce application; to find out the notion of PayLater users regarding the risks of using the feature; and to ascertain the attempts of the users of PayLater feature to avoid any risks. The researcher used Qualitative Method with Descriptive Approach. The subjects of the study were the citizen of Palopo City who used Shopee PayLater. Next, the data was obtained using interview, observation and documentation methods. The outcome of this research showed that 1) the people of Palopo City used this PayLater feature as a payment method when shopping for goods at Shopee, with the main reason they used the service is because of an urgent necessities while the money is insufficient. Furthermore, 2) the users of the PayLater feature assumed that the risk of this service is tolerable and it is still considered safer when compared to other loan services. Apart from that, they still chose to continue using this service, even though they were aware of the risks involved. They presumed this service positively as an alternative payment method when the matter are unexpected. Then, 3) as an effort to prevent the emergence of potential risks, the users of the PayLater feature said that as much as possible to pay off the existing bills early before they are due to avoid the negligence, then also to prepare savings in order to disburse the invoice in advance. And if possible, settle all the bills at once so that the next month will be free of any charges, and addition as the reminder by checking the PayLater account occasionally.

Keywords: *E-Commerce, Perception, Risk, Service*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, maka teknologi informasi dapat memudahkan berbagai kegiatan atau pekerjaan manusia. Misalnya dengan berkembangnya teknologi, manusia jadi lebih mudah dalam mengakses informasi melalui berbagai media seperti televisi, koran, media sosial, dan sebagainya. Perkembangan teknologi pun memengaruhi dunia ekonomi, berbagai inovasi keuangan kini telah banyak bermunculan. Inovasi keuangan tersebut dikenal dengan sebutan *financial teknologi (fintech)* yang telah banyak memunculkan berbagai inovasi dalam ekonomi berbasis digital. *Fintech* ini merujuk kepada pemanfaatan teknologi untuk memberikan berbagai solusi keuangan. Adapun *fintech* ini dikategorikan sebagai industri yang terdiri dari berbagai perusahaan yang memanfaatkan fasilitas teknologi agar sistem keuangan menjadi lebih efisien.¹ Perkembangan *fintech* tidak dapat dipungkiri telah mengubah perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi mereka. Berbagai kemudahan yang diberikan oleh *fintech* ini memang telah membawa era baru dalam perkembangan ekonomi.

Salah satu fasilitas yang ditawarkan dari *fintech* ini ialah dimana masyarakat bisa memperoleh pinjaman secara online tanpa perlu mendaftarkan diri ke lembaga-lembaga pemberi pinjaman. Praktik bisnis pinjaman *online* ini telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini. Hal ini diakibatkan karena kemudahan

¹Muhammad Afdi Nizar, "Financial Technology (Fintech): It's Concept and Implementation in Indonesia," *Munich Personal RePEc Archive* 5 (Oktober 2017): 4, <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/98486>.

yang diberikan dibandingkan memperoleh pinjaman melalui bank, dan sebagainya. Oleh karena itu, menjadi muncul berbagai pinjaman *online* yang ilegal yang memberikan kerugian bagi masyarakat. Adapun pinjaman *online* yang legal yang telah diberikan izin oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk digunakan seperti Kredit Pintar, Danamas, KreditPro, DanaRupiah, dan masih banyak lagi yang lainnya.

Selain dari hal yang disebutkan diatas saat ini telah muncul jenis pinjaman *online* yang berbeda, yaitu *paylater*. Kemunculan dari fitur *paylater* ini merupakan hasil dari kerjasama antara perusahaan belanja *online* atau *e-commerce* dengan perusahaan pemberi pinjaman yang memberikan layanan pinjaman berbasis teknologi informasi yang mana mempertemukan pemberi pinjaman dengan yang mencari pinjaman melalui sebuah wadah seperti aplikasi dan sebagainya atau dengan kata lain pinjaman *online* (*peer to peer lending*).²

Seperti yang dijelaskan di awal, biasanya fitur *paylater* ini terdapat pada aplikasi-aplikasi belanja *online* seperti shopee. Terpantau pada hasil survei *DailySocial Fintech Report 2021* yang melibatkan 1.500 responden. Produk *e-money* atau dompet digital menjadi produk teknologi keuangan yang paling banyak dipakai di Indonesia, yaitu dipakai oleh 53,7% responden. Hasil survei itu menunjukkan disepanjang tahun 2021 shopee *paylater* (*Spaylater*) memiliki konsumen paling banyak yang menggunakan layanan tersebut dengan persentase mencapai 78,4% berikut perbandingannya:

²Andi Pratiwi Yasni Putri dan Ahmadi Miru, "Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online," *Amanna Gappa* 28, no. 2 (7 Desember 2020): 102 & 103, <https://doi.org/10.20956/ag.v28i2.12617>.

Tabel 1.1 Pengguna *PayLater* Di Indonesia

No.	Nama	Nilai Persentase (%)
1	Shopee <i>PayLater</i>	78,4
2	Gopay <i>Later</i>	33,8
3	Kredivo	23,2
4	Akulaku	20,4
5	Traveloka <i>Paylater</i>	8,6
6	Indodana	3,3
7	Home Credit	2,8
8	Lainnya	0,4

Sumber: databoks.katadata.co.id³

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa *Spaylater* menempati urutan pertama dengan 78,4% konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Kemudian, *gopaylater* 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. Selanjutnya, ada 20,4% responden yang menggunakan fitur *paylater* di layanan akulaku. Ada pula 8,6% konsumen yang menggunakan layanan *traveloka paylater*. Lalu, sebanyak masing-masing 3,3% dan 2,8% konsumen menggunakan fitur *paylater* di Indodana dan Home Credit. Sisanya, 0,4% konsumen yang menggunakan fitur *paylater* di layanan lainnya.

Fintech selain menawarkan berbagai manfaat serta kemudahan akan tetapi *fintech* ini juga tidak dapat lepas dari yang namanya risiko. Dalam jurnal penelitiannya menurut Hyun-Sun Ryu mengatakan beberapa risiko umum yang biasanya terkait dengan *fintech* ini. Adapun risiko yang dimaksud ialah *financial*

³ Cindy Mutia Annur, "Layanan Paylater Paling Sering Digunakan pada 2021," Databoks, 12 Januari 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-paylater-layanan-paylater-paling-banyak-digunakan-pada-2021>.

risk (risiko keuangan), *security risk* (risiko keamanan), *legal risk* (risiko hukum), dan *operational risk* (risiko operasional)⁴ termasuk dalam hal ini yaitu fitur *paylater*. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh *paylater* juga tidak terlepas dari yang namanya risiko penggunaannya atau dampak negatifnya, salah satunya yaitu cicilan untuk pelunasan dari utang *paylater* yang akan terus menumpuk jika terjadi salah perhitungan. Seperti yang terjadi pada seorang wanita yang beritanya sempat viral di twitter.

Gambar 1.1 Berita Viral Tentang Tagihan Shopee PayLater



Sumber: Twitter/Askrlfess

Berdasarkan postingan tersebut, wanita itu curhat dikarenakan tagihan dari *Spaylater* miliknya yang membengkak hingga mencapai Rp. 17.431.161 hanya dalam waktu satu tahun dan akan jatuh tempo 5 Juli 2021.

Dilihat dari situs resmi shopee, tagihan *Spaylater* menetapkan biaya penanganan sebesar 1% per transaksi. Per tanggal 28 April 2020, transaksi menggunakan *Spaylater* dikenakan suku bunga sekecil-kecilnya 2.95% untuk program beli sekarang bayar nanti. Pengguna pun bisa membayar dalam bentuk

⁴ Ana Toni Roby Chandra Yudha dkk., *Fintech Syariah: Teori dan Terapan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 22.

cicilan dalam waktu 3, 6, dan 12 bulan. Jika kamu terlambat membayar *Spaylater*, kamu akan dikenakan denda sebesar 5% dari total tagihan yang sedang berjalan.

Selain dari kasus di atas juga terdapat satu kasus yang pernah terjadi pada penggunaan layanan *paylater* pada aplikasi *shopee* di mana seorang pengguna dengan *username* *arleen_04* harus mengalami kasus pembobolan atau peretasan pada akun *Spaylater* miliknya sebesar Rp. 1.900.000 yang digunakan oleh peretas tersebut untuk melakukan transaksi pada pembelian kuota. Pemilik akun tersebut pun telah mengajukan pembatalan karena yang bersangkutan merasa bahwa bukan dirinya yang melakukan transaksi tersebut. Akan tetapi pelaku tetap melanjutkan aksinya, dan untuk kedua kalinya pemilik akun mengajukan pembatalan walaupun untuk yang kali ini pembatalannya ditolak. Namun setelah pemilik akun melaporkan kepada pihak *shopee*, akun miliknya pun berhasil dipulihkan.⁵

Fenomena yang dialami wanita tersebut dan pada kasus peretasan di atas terkait dengan risiko yang diakibatkan oleh penggunaan *paylater*, oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian terkait bagaimana sebenarnya persepsi atau pandangan para pengguna *PayLater* terkait dengan risiko yang diakibatkan dari penggunaan fitur tersebut pada aplikasi *e-commerce* *shopee* dengan judul **Analisis Persepsi Pengguna *Paylater* Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi *E-Commerce* *Shopee*.**

⁵ Putri dan Miru, "Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (*Paylater*) oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online," 103 & 104.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu pada persepsi atau pandangan dari orang-orang di Kota Palopo yang menggunakan fitur *paylater* pada aplikasi *e-commerce* Shopee terkait dengan risiko yang bisa timbul dari penggunaan tersebut.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana masyarakat menggunakan *paylater* dalam bertransaksi di aplikasi *e-commerce* shopee?
2. Bagaimana pandangan pengguna *paylater* terhadap risiko yang dapat ditimbulkan layanan tersebut?
3. Bagaimana upaya atau usaha yang dilakukan pengguna *paylater* untuk menghindari risiko tersebut?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui alasan masyarakat menggunakan *paylater* dalam bertransaksi di aplikasi *e-commerce* shopee.
2. Untuk mengetahui pandangan pengguna *paylater* terhadap risiko dari pemanfaatan fitur tersebut.
3. Untuk mengetahui tentang upaya atau usaha yang dilakukan pengguna *paylater* untuk menghindari risiko tersebut.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan baik itu secara empiris maupun secara praktis, diantaranya:

1. Manfaat empiris

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai risiko yang muncul dari penggunaan fitur *paylater*, serta diharapkan juga sebagai sarana dalam membantu mengembangkan pengetahuan secara empiris pada kehidupan ekonomi masyarakat.

2. Manfaat praktis

Bagi masyarakat diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masyarakat informasi tentang risiko dari penggunaan layanan *paylater* dalam bertransaksi agar masyarakat dapat mengelola penggunaannya secara tepat sehingga dapat terhindar dari risiko yang ditimbulkan.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan merupakan kajian-kajian dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dapat digunakan sebagai landasan atau dasar serta tolak ukur dalam melakukan penelitian:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Anindya Putri Utami yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan OVO Paylater*”.⁶ Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling* serta melakukan analisis data menggunakan metode koefisien determinasi dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memberikan hasil yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$, variabel kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan dengan nilai Sig. $0,664 > 0,05$, dan variabel keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Adapun yang menjadi persamaan dalam penelitian yang ini dengan skripsi yang ditulis yaitu kesamaan dalam objek yang diteliti yaitu pada aplikasi fitur *paylater* pada sebuah aplikasi. Dan yang membedakan penelitian

⁶ Anindya Putri Utami, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan OVO PayLater” (Skripsi, Jakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2020).

ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada metode penelitian yang digunakan, dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Berdasarkan jurnal penelitian yang ditulis oleh Muhammad Nur Fadilah dan Taufiqqurachman yang berjudul “*Persepsi Masyarakat Tangerang Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech)*”.⁷ Mengemukakan bahwa perkembangan *fintech* saat ini di Indonesia telah tengah mengalami revolusi besar-besaran. Hal ini disebabkan karena berbagai kemudahan yang diberikan dan ada beberapa faktor yang bisa melahirkan persepsi seseorang terhadap penggunaan *fintech* tersebut yaitu ketika masyarakat menggunakan, melihat, mengamati, serta berdasarkan pengamalan, berdasarkan hal itu peneliti melakukan penelitian tersebut. Adapun yang menjadi persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Fadilah dengan skripsi yang ditulis yaitu meneliti terhadap bagaimana tentang persepsi dari masyarakat terhadap suatu inovasi keuangan. Dan yang membedakan yaitu pada penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian terhadap penggunaan *fintech* secara umum, sedangkan pada penelitian ini, peneliti membatasi terhadap menggunakan salah satu jenis dari *fintech* secara spesifik yaitu pada penggunaan *PayLater*.
3. Pada peneltian yang dilakukan oleh Hasanah Jaya Asma, Santi Susanti, dan Achmad Fauzi dalam judul “*Pengaruh Manfaat. Kemudahan, dan*

⁷ Muhammad Nur Fadillah, “Persepsi Masyarakat Kabupaten Tangerang Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech),” *Jurnal Mitra Manajemen* 11, no. 1 (2020): 10.

Pendapatan, Terhadap Minat Menggunakan PayLater: Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta”.⁸ *Fintech* yang penggunaannya saat ini telah mendominasi Indonesia, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya orang yang telah memanfaatkan inovasi tersebut. Salah satu layanan *fintech* yang saat ini gencar dipromosikan oleh berbagai perusahaan aplikasi ialah *paylater* oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini. Hasil yang diberikan menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan pendapatan ini memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan *paylater*. Akan tetapi hal ini justru berbanding terbalik dengan persepsi kemudahan yang menunjukkan pengaruh tidak positif terhadap minat masyarakat memanfaatkan layanan *paylater*. Dan yang menjadi kesamaan dengan skripsi yang telah ditulis ialah terlihat ada objek penelitian yang dilakukan yaitu pada layanan *paylater* di aplikasi *shopee*. Kemudian yang menjadi pembeda ialah pada penelitian yang dilakukan oleh Hasanah Jaya Asma dan teman-temannya itu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mencari pengaruh hal-hal tertentu terhadap penggunaan *paylater* sedangkan pada skripsi ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang ingin mengemukakan bagaimana pandangan pengguna *paylater*.

4. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika Sari dengan judul “*Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Bulying Pengguna E-*

⁸ Hasanah Jaya Asja, Santi Susanti, dan Achmad Fauzi, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta,” *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen* 2, no. 4 (25 September 2021): 309–25, <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.495>.

Commerce Indonesia”⁹ yang menyampaikan bahwa akibat dari perkembangan metode pembayaran di zaman modern ini telah membawa pada kebiasaan baru dan *paylater* merupakan salah satu hasil dari perkembangan tersebut yang berupa kredit *online* yang biasanya terdapat pada aplikasi *e-commerce*. Kemudian berpendapat bahwa penggunaan *paylater* ini juga ikut memicu timbulnya perilaku *impulse buying*. Selanjutnya dari penelitian yang dilakukan dihasilkan bahwa penggunaan *paylater* ini ikut memengaruhi terjadinya *impulse buying* sebesar 6,4%, hal ini disebabkan bunga pada layanan ini yang terbilang cukup tinggi serta penetapan dari denda yang diberlakukan juga cukup tinggi. Adapun kesamaan yang dimiliki penelitian ini dengan skripsi yang ditulis ialah dalam penelitian ini menjadikan *paylater* sebagai objek penelitiannya serta *impulse buying* yang merupakan perilaku buruk yang ternyata dapat dipengaruhi oleh penggunaan layanan itu merupakan salah satu dari risiko penggunaan *paylater*. Sedangkan, yang membedakan yaitu pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan pada skripsi yang peneliti buat menggunakan pendekatan kualitatif dan lebih memfokuskan layanan *paylater* pada aplikasi *shopee*.

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andi Pratiwi Yasni Putri, Ahmadi Miru, dan Maskun dengan judul “*Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit Paylater oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online*”¹⁰ yang

⁹ Rahmatika Sari, “Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 7, no. 1 (24 Mei 2021): 44–57, <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i1.2058>.

¹⁰ Putri dan Miru, “Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online.”

melakukan penelitian yang didasarkan pada berbagai kasus yang diakibatkan dari penyalahgunaan layanan *paylater* terhadap para pengguna layanan tersebut pada beberapa aplikasi yang menyediakannya, salah satu kasus yang dimaksud ialah kejadian akun *paylater* pengguna yang diretas oleh oknum kejahatan. Adapun yang menjadi kesamaan atau yang relevan dengan skripsi yang telah ditulis yaitu pada objek penelitian tentang layanan *paylater* dan praktik penyalahgunaan yang diteliti oleh peneliti juga merupakan salah satu risiko bagi pengguna *paylater*. Kemudian yang membedakannya yaitu pada penelitian yang dilakukan Andi Pratiwi Yasni Putri dan kawan-kawan, mereka meneliti pada berbagai kasus yang ada tentang *PayLater* dan hanya tentang kasus praktik penyalahgunaan. Sedangkan pada skripsi ini lebih tergolong menyeluruh karena akan meneliti tentang risiko penggunaan layanan tersebut dan mengenai bagaimana persepsi dari masyarakat.

6. Berdasarkan jurnal Wiradharma Sampurna Putra dalam penelitiannya yang berjudul "*Aspek Cybercrime dalam Paylater*"¹¹ yang mengemukakan bahwa di tengah perkembangan teknologi keuangan di Indonesia terdapat beberapa kejahatan yang bisa saja terjadi seperti risiko terjadinya peretasan pada akun yang digunakan dalam hal ini penggunaan *paylater*. Kemudian menghasilkan penjelasan bahwa hal tersebut memang benar adanya yaitu penggunaan layanan tersebut memang rentan terjadi kejahatan karena data pribadi yang diserahkan pada saat pendaftaran layanan itu mudah untuk mengalami

¹¹ Wiradharma Sampurna Putra, "Aspek Cybercrime dalam Paylater," *Jurist-Diction* 4, no. 2 (5 Maret 2021): 791, <https://doi.org/10.20473/jd.v4i2.25790>.

kebocoran jika keamanan yang diberikan oleh penyedia layanan kurang dan terkait peretasan juga bisa terjadi karena terhubung dengan internet sehingga para peretas handal dapat menyalahgunakan akun tersebut. Meskipun demikian semua hal itu telah diatur dan dilindungi oleh pemerintah dalam UU ITE. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan skripsi yang ditulis yaitu pada penelitian ini hanya menyangkut tentang risiko kejahatan *cybercrime* yang bisa terjadi pada penggunaan *paylater*, sedangkan pada skripsi ini menyangkut tentang risiko penggunaan dari *paylater* itu sendiri secara menyeluruh dan *cybercrime* itu termasuk didalamnya.

B. Deskripsi Teori

Pada pembahasan ini akan memuat beberapa tinjauan pustaka terkait dengan penelitian yang dilakukan untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitiannya.

1. Theory of Reasoned Actions

Teori tindakan beralasan atau *Theory of Reasoned Actions* (TRA) merupakan suatu model teori yang dapat memberikan sebuah kerangka konseptual dalam memprediksi kinerja dari individu dalam berperilaku. Teori ini merupakan suatu teori dinamika dari terbentuknya sikap dan perilaku yang berkaitan dengan sebuah kombinasi antara respon yang akan menghasilkan perilaku. Teori yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzein ini memiliki tiga variabel umum yaitu niat perilaku (*Behavior Intention=BI*), sikap (*Atitude=A*), dan norma subjektif (*Subjective Norm=SN*). TRA ini menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang akan tergantung pada sikap orang tersebut terkait perilaku dan norma subjektif. Misalnya, ketika seseorang memiliki niat untuk melakukan suatu perilaku/aksi maka

kemungkinan orang itu akan melaksanakannya. Perhatian utama dari TRA ini adalah sebuah prediksi terhadap niat perilaku seseorang yang mencakup prediksi dari sikap dan prediksi perilaku. Berdasarkan teori ini menunjukkan bahwa sikap seseorang dalam menampakkan perilaku tersebut berhubungan erat dengan keyakinannya bahwa menampakkan perilaku tersebut akan membawa suatu konsekuensi dan dia telah melakukan evaluasi terhadap konsekuensi itu.¹²

Kaitan antara teori ini dengan penelitian yang dilakukan adalah yang mana persepsi berkaitan erat dengan perilaku dimana sebuah persepsi yang berbeda terhadap suatu hal maka akan ikut memengaruhi perilakunya, misalnya saja sebuah persepsi yang baik maka akan mendorong seseorang untuk bertindak atau berperilaku sesuai persepsinya tersebut. Sama halnya dengan perihal konsumsi atau penggunaan terhadap suatu layanan ketika persepsi atau pandangan seseorang terhadap layanan tersebut baik maka dia akan menggunakannya.

2. Teori Persepsi Konsumen

Berdasarkan dari teori tentang persepsi yang disampaikan oleh seorang pakar yaitu Robbins yang mengemukakan bahwa persepsi ialah suatu proses dimana seorang individu menginterpretasikan dan mengorganisasikan kesan sensoris untuk memberikan pemahaman dan pengertian terhadap lingkungannya. Teori tersebut dapat memberikan sebuah gambaran bahwa persepsi merupakan suatu upaya dalam melihat pandangan atau tanggapan serta pendapat seseorang

¹² 2 David Kurniawan, Hatane Samuel, dan Edwin Japrianto, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (2013): 2, <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/67>.

terhadap suatu objek, peristiwa, atau situasi yang terjadi di sekitarnya dengan berdasarkan pada berbagai hal yang dapat dirasakannya.¹³

Persepsi menurut Asrori merupakan suatu proses dari individu dalam menginterpretasikan, memaknai, dan mengorganisasikan terhadap hasrat yang berasal dari suatu lingkungan tempat individu itu berada, yang berasal dari pengalaman dan pembelajaran. Sedangkan menurut Kamus Besar Psikologi mengemukakan bahwa persepsi ialah sebuah proses dari pengamatan yang dilakukan seseorang terhadap lingkungan sekitarnya dengan memanfaatkan berbagai indra yang dimilikinya sehingga ia akan sadar terhadap segala sesuatu yang berada di lingkungannya.¹⁴

Persepsi merupakan sesuatu hal yang wajar terjadi pada sebuah komunitas, organisasi dan bahkan pada tatanan masyarakat yang selalu mengalami perbedaan dan dinamika. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Robbins dan Judge yaitu persepsi penting untuk perilaku dari organisasi karena perilaku setiap orang akan didasarkan pada persepsi mereka tentang suatu realita apa yang ada, bukan mengenai realita itu sendiri. Pernyataan Robbins tersebut semakin menegaskan bahwa persepsi bukan berupaya untuk mencari apa yang benar, akan tetapi berusaha dalam merangkum dan membuat keputusan terhadap suatu kenyataan yang terjadi dengan didasarkan pada apa yang dirasakan secara nyata.¹⁵

¹³ Dudith Sutrisman, *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, Dan Mahasiswa* (Bogor: Guepedia Publisher, 2019), 75.

¹⁴ Dzul Fahmi, *Persepsi: Bagaimana Sejatinnya Persepsi Membentuk Kontruksi Berpikir Kita* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 11.

¹⁵ Sutrisman, *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, Dan Mahasiswa*, 78.

Persepsi konsumen merupakan cara bagaimana konsumen memberi makna pada rangkaian rangsangan dan ini adalah proses kognisi. Ketika konsumen melakukan interpretasi pada sebuah iklan yang dilihatnya maka terjadi proses kognisi dalam benak konsumen. Persepsi tidak saja penting dalam tahapan pemrosesan informasi namun juga berperan pada pasca konsumsi produk yaitu ketika konsumen melakukan evaluasi atas keputusan pembeliannya. Apakah konsumen merasa puas atau sebaliknya, penilaian inipun tidak lepas dari persepsi mereka.¹⁶

Persepsi konsumen mampu mendorong konsumen untuk melakukan pembelian. Artinya adanya informasi yang baik atau pengalaman seseorang, sehingga persepsi konsumen mampu mendorong keputusan seseorang dalam melakukan pembelian atau memilih suatu layanan. Terbentuknya persepsi yang tepat pada konsumen akan menjadikan kesan pada konsumen dan memberikan penilaian yang tepat. Dari persepsi ini konsumen dapat tertarik dan membeli atau menggunakan suatu produk dan layanan. Berdasarkan teori yang diungkapkan Kotler ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen.

- a. Pelaku persepsi, yaitu saat seseorang melihat suatu produk dan mencoba mengutarakan apa yang dilihatnya, pengutaraan itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari konsumen dan perilaku persepsi dari diri sendiri. Di antara karakteristik pribadi yang relevan yang mempengaruhi persepsi

¹⁶ Ade Lia dan Hilman Hakiem, "Pengaruh Persepsi Konsumen, Labelisasi Halal dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbal Skincare SR12," *Jurnal EMBA* 5, no. 2 (2022): 266, <https://doi.org/1047467/elmal.v5i2.788>.

adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan.

- b. Target dan objek, yaitu karakteristik dari target yang akan diamati dapat dipengaruhi apa yang dipersepsikan gerakan, bunyi, ukuran, dan atribut-atribut lain dari target membentuk cara memandangnya. Karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau mirip.
- c. Situasi, yaitu situasi sangat penting untuk melihat konteks suatu produk. Unsur-unsur lingkungan di sekitar sangat berpengaruh terhadap persepsi. Waktu adalah kapan dan dimana suatu produk itu dilihat dan dirasakan dapat memengaruhi perhatian seperti lokasi, cahaya, udara, atau setiap faktor situasional.¹⁷

3. *E-Commerce*

Electronic commerce atau lebih dikenal dengan nama *e-commerce* jika diartikan secara bahasa berarti perdagangan elektronik. Menurut Laudon dan Traver, *E-commerce* merupakan transaksi yang terjadi melalui internet, web, ataupun perangkat seluler. Sedangkan menurut Zwass, *E-commerce* merupakan wadah untuk berbagai informasi mengenai bisnis, menjalin serta menjaga hubungan bisnis, juga tempat untuk menjalankan transaksi bisnis itu sendiri dengan bantuan jaringan telekomunikasi. *E-commerce* juga mencakup berbagai jenis transaksi yang

¹⁷ Siti Fadhlila dkk., "Pengaruh Sikap Konsumen Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Mawar Balimbingan," *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 8, no. 1 (2020): 55, <https://doi.org/10.37403/sultanist.v8i1.177>.

dilakukan secara online, termasuk diantaranya transaksi perbankan online, bisnis ritel secara online, transportasi online, juga berbelanja secara online.¹⁸

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 146 Tahun 2021 tentang *Online Shop* berdasarkan prinsip syariah mengatakan bahwa *E-commerce* atau perdagangan secara elektronik merupakan sebuah wadah elektronik yang berupa aplikasi, website, dan layanan lainnya yang berbasis teknologi informasi atau lainnya yang digunakan untuk bertransaksi perdagangan melalui sistem elektronik yang menggunakan *online shop* sebagai sarana komunikasi untuk transaksi perdagangan yang disediakan pemiliknya. Pada fatwa ini juga dikatakan bahwa transaksi platform *online shop* boleh dilakukan dengan mengikuti beberapa ketentuan seperti¹⁹:

- a. Pedagang menawarkan barang/jasa kepada pelanggan tanpa perantara dan pedagang memiliki kewenangan untuk menjual barang/jasa yang ditawarkan;
- b. Penawaran dan penjualan barang/jasa dilakukan melalui platform *online shop*;
- c. Pedagang dalam menawarkan barang kepada pelanggan tidak boleh melakukan tindakan yang menyalahi syariah, diantaranya dilarang melakukan *tadlis*, *tanajusy/najsy*, dan *ghisysy*;

¹⁸ Sari, "Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia," 46.

¹⁹ Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, *Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 146/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Online Shop Berdasarkan Prinsip Syariah*, t.t.

- d. *Sighat al- aqd* dalam *online shop* harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dipahami oleh para pihak;
- e. Harga dapat dibayarkan sesuai kesepakatan dengan cara-cara yang sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain transfer, menggunakan uang elektronik, atau tunai di gerai retail.

Berdasarkan fatwa di atas diketahui bahwa kegiatan *online shop* melalui *E-commerce* in pada dasarnya diperbolehkan selama mengikuti berbagai ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Perkembangan *E-commerce* di Indonesia sendiri sangatlah cepat, hal ini terjadi karena berbagai manfaat yang diberikan kepada konsumen, beberapa *marketplace* yang ramai digunakan oleh masyarakat Indonesia seperti shopee, tokopedia, lazada, bukalapak, blibli, dan masih banyak lagi.

4. *Paylater*

Paylater ini merupakan salah satu bentuk produk *fintech* yang memberikan konsumen kemudahan dalam menggunakan jasa dan berbagai layanan, sementara pembayarannya akan dilakukan di akhir sesuai dengan batas waktu yang diberikan atau secara singkatnya dimana pengguna akan diberikan batas saldo tertentu yang dapat digunakan pengguna untuk berbelanja barang maupun jasa dan membayarnya nanti dengan cicilan yang ditentukan. Dengan kata lain *paylater* sama dengan pinjaman atau dikenal sebagai salah satu jenis *fintech* yaitu *peer to peer lending*. *Peer to peer lending* merupakan sebuah layanan pinjam-meminjam berbasis teknologi informasi dengan mempertemukan pemberi pinjaman dan para pencari pinjaman (*borrower*) di sebuah wadah seperti media sosial dan sebagainya ataupun

perusahaan. *Peer to peer lending* saat ini telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Seperti halnya dengan *e-commerce*, *peer to peer lending* juga adalah suatu wadah pinjam meminjam yang dapat dilakukan secara *online*, yang tidak membutuhkan adanya tatap muka secara langsung antara penerima pinjaman dengan pemberi pinjaman.²⁰

Adapun dalam kajian fikih muamalah kontemporer, suatu pinjam-meminjam yang dilakukan secara *online* hukumnya boleh, serah terima legal dan formal/non fisik (*hukmiy*) akan dianggap telah terjadi, baik secara adat (*i'tibâran*) maupun secara syariah ataupun hukum positif (*hukman*) dengan cara *takhliyah* (pelepasan hak kepemilikan di satu pihak) dan kewenangan untuk mengelola atau memperjualbelikan maupun menggunakannya di pihak lain, meskipun serah terima secara fisik barang tersebut (*hissan*) belum terjadi.²¹ Dalam fikih juga disebutkan:

والعبرة في العقود لمعانيها لا لصور الألفاظ... وعن البيع و الشراء بواسطة
التليفون والتلكس والبرقيات, كل هذه الوسائل وأمثالها معتمدة اليوم وعليها العمل

“Yang dipertimbangkan dalam akad-akad adalah substansinya bukan bentuk lafadznya, dan jual beli via telpon, telegram dan sejenisnya telah menjadi alternatif yang utama dan dipraktekkan”.²²

Dari hadis di atas dijelaskan bahwa pinjaman *online* ini diperbolehkan karena yang terpenting itu ialah akad-akad dalam proses pinjam-meminjam ini.

²⁰ Putri dan Miru, “Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online,” 102.

²¹ Al-Ma’ayir As-Syar’iyah An-Nasshul Kamil lil Ma’ayiri As-Syar’iyah, 57.

²² Syaikh Ahmad bin Umar Asy-Syathiri, Syarh al-Yaqut an-Nafiis, II/22.

Meskipun demikian pinjaman *online* ini juga tetap harus memperhatikan syariat islam seperti tidak boleh ada unsur *riba*, *maysir*, *gharar*, barang haram, dan lain sebagainya.

Umumnya fitur dari *paylater* dapat memberikan beberapa kemudahan berupa pembayarannya yang bisa dilakukan dengan kredit *online*, sehingga konsumen/pelanggan dapat melakukan pembayarannya di kemudian hari dengan sekali bayar ataupun mencicil pelunasannya. Dan dengan diperkenalkannya inovasi teknologi pembayaran secara kredit ini dapat mendorong kemampuan konsumen dalam memaksimalkan keputusan konsumsi dengan memberikan konsumen akses yang aman dan cepat.²³

Menurut OJK, setidaknya terdapat tiga resiko terhadap penggunaan layanan *fintech*. Pertama, resiko atas *cybercrime*. Hal ini adalah resiko yang paling potensial, mulai dari penipuan, penyalahgunaan data klien, tanda tangan digital yang dapat dipalsukan, dan beragam kejahatan dunia maya lainnya terhadap keamanan data yang rentan perlu diberi atensi. Kedua, resiko gagal bayar. Bagi *fintech* yang menjalani bisnis sebagai pembiayaan atau kredit, resiko gagal bayar adalah hal yang cukup mengkhawatirkan. Para investor sendiri sejak awal harus siap bahwa resiko untuk menanggung resiko gagal bayar kredit adalah tanggung jawab mereka. Ketiga, resiko pencucian uang atas aksi kejahatan. Kehadiran *fintech* juga memiliki resiko terhadap kasus pencucian dana dan aksi pendanaan untuk tindakan kejahatan.

²³ Vita Hasna Izdi Amelia, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fitur SPayLater Pada Aplikasi Shopee dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumtif" (Sripsi, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021), 15.

Hal ini disebabkan oleh lebih mudah dan cepatnya dalam melakukan transaksi keuangan.²⁴

Sama halnya dengan *fintech*, fitur *paylater* juga tidak dapat lepas dari yang namanya dampak negatif atau risiko dari penggunaannya. Untuk hal ini ada beberapa risiko yang bisa ditimbulkan ketika lalai dalam penggunaannya seperti, ketika terjadi salah perhitungan dalam melunasi cicilannya atautkah terlambat dalam melunasi cicilan tersebut maka dapat terjadi penumpukan tagihan serta mendapatkan denda akibat keterlambatan pembayaran.

Selain dari itu penggunaan fitur *paylater* ini juga dapat berisiko terjadi kebocoran data pribadi. Dalam penggunaan fitur layanan *paylater*, berbagai data atau informasi dari penggunanya akan diserahkan secara sukarela kepada penyedia layanan, karena fitur *paylater* hanya dapat dinikmati oleh penggunanya ketika pengguna menyerahkan informasi atau data pribadi miliknya kepada penyedia layanan tersebut. Umumnya informasi atau data yang diberikan berupa nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, nomor telepon, alamat surel, jenis kelamin, foto pribadi, foto e-ktip, nomor induk kependudukan. Data pribadi dari pengguna atau konsumen yang telah didaftarkan kepada penyedia dari layanan *PayLater* secara sadar dan tidak sadar, hal tersebut sepenuhnya akan berada pada kontrol penyedia. Padahal dalam dunia bisnis, data pribadi termasuk dalam bagian yang sangatlah penting dan juga telah menjadi sebuah komoditas.²⁵

²⁴ Akbar Sabani, Ishak, dan Ilham, "Shari'a Compliance Principles In Financial Technology Asas Kepatuhan Syariah Dalam Finansial Teknologi," *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)* 8, no. 1 (2022): 53, <https://doi.org/DOI: http://doi.org/10.33760/jch.v8i1.542>.

²⁵ Putra, "Aspek Cybercrime dalam Paylater," 798.

Kejahatan dalam kebocoran data telah menjadi hal yang lumrah dalam dunia teknologi informasi. Oleh karena itu risiko kebocoran data pribadi ini juga menjadi hal yang mendasar ketika menggunakan *paylater* ini dan dengan itu pengguna haruslah ekstra hati-hati ketika menggunakan layanan tersebut dan menjadi konsumen yang cerdas dalam memilih penyedia layanan.

5. Risiko

Menurut Leerophong dan Mardjo, persepsi risiko adalah pandangan terhadap akibat yang ingin dihindari konsumen ketika melakukan pembelian atau menggunakan suatu produk berdasarkan konsekuensi yang dapat ditimbulkan. Konsekuensi negatif atau risiko yang dapat ditimbulkan bisa beragam, risiko fisik seperti mengalami kecelakaan dikarenakan dari mesin produk yang dibeli mengalami kerusakan dan masih banyak lagi. Adapun menurut Suryani teori persepsi risiko ini dapat didefinisikan sebagai perilaku konsumen terhadap ketidakpastian akibat ketidakmampuan untuk melihat kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi berdasarkan keputusan yang ditentukan.²⁶

Dalam kaitannya dengan layanan *paylater* yang memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi, akan tetapi layanan tersebut tidak dapat terbebas dari risiko terhadap penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian yang ditulis dengan berdasar pada teori untuk mengetahui pandangan dari masyarakat yang menggunakan *paylater* dalam transaksinya dari sisi risiko penggunaan yang

²⁶ Linda Saputri, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Fasilitas Electronic Banking Bank Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening" (Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018), 46–47.

ditimbulkan, apakah penggunaannya telah mengetahui hal tersebut ataukah belum dan walaupun telah mengetahui mengapa mereka tetap menggunakannya. Pengukuran persepsi risiko ini dapat diukur berdasarkan adanya pemikiran terhadap risiko tersebut, keamanan transaksinya, fasilitas, dan lain sebagainya.²⁷

a. Konsep dasar risiko

Risiko sangat melekat pada kehidupan manusia, mulai dari bangun tidur sampai tidur lagi, dari pola hidup sehat sampai pola penyakit, dari urusan pribadi sampai urusan perusahaan semuanya memiliki ancaman risiko. Risiko merupakan sebuah akibat dari pengambilan keputusan dalam aktivitas bisnis.²⁸

Didefinisikan oleh *Black Law Dictionary* istilah risiko berasal dari bahasa Inggris yaitu *risk* yaitu *uncertainty of a result, happening, or loss* yang berarti ketidakpastian dari suatu hasil/akibat, kejadian, atau sebuah kerugian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan bahwa risiko adalah suatu akibat/dampak dari suatu tindakan yang merugikan, kurang menyenangkan, ataupun yang membahayakan. Berbeda dengan itu Sri Redjeki Hartono berpendapat terkait risiko yang merupakan suatu ketidakpastian yang berhubungan dengan kerugian yang akan terjadi di masa akan datang. Dan menurut Ronny Kountur risiko adalah kemungkinan dari kejadian yang dapat menyebabkan kerugian, kemudian semakin besar atau kompleks dari suatu kegiatan maka akan semakin besar pula risiko yang dimilikinya²⁹.

²⁷ Saputri, 51.

²⁸ Fasiha, *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*, vol. 1 (Palopo: Laskar Perubahan, 2016), 93.

²⁹ Andika Persada Putera, *Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko dan Manajemen dalam Perbankan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), 106.

Berdasarkan dari berbagai penjelasan di atas, risiko dapat diartikan sebagai suatu potensi terjadinya kerugian dari adanya suatu kejadian, kegiatan, tindakan ataupun peristiwa yang mengandung unsur ketidakpastian atau kemungkinan atas hasil dan/atau akibat yang akan diterima karena tidak dapat diharapkan dan diukur dengan pasti. Jadi risiko adalah suatu ketidakpastian yang akan berakibatkan kerugian, dan peluang adalah suatu ketidakpastian yang akan berdampak keuntungan.³⁰

Adapun berdasarkan definisi terminologi pada dokumen SNI ISO 3100 risiko (*risk*) adalah sebuah efek dari ketidakpastian terhadap sasaran yang dituju atau sasaran kerjaan. Dan untuk manajemen risiko itu sendiri ialah sebuah kegiatan yang terkoordinasi dalam rangka menuntun dan melakukan pengendalian organisasi terkait dengan risiko.³¹

Risiko timbul karena adanya suatu ketidakpastian, begitupun sebaliknya yaitu sebuah ketidakpastian dapat menimbulkan suatu risiko oleh sebab itu orang pun akan memiliki keraguan dalam mengambil keputusan akibat adanya ketidakpastian itu. Adapun untuk mengurangi ketidakpastian itu maka dibutuhkan suatu cara berupa tahapan-tahapan, antara lain:

- 1) Tahapan penetapan masalah. Pada tahapan ini seseorang akan mencari terlebih dahulu melalui berbagai sumber yang tepat, kemudian menentukan berbagai permasalahan yang terjadi pada masa lampau

³⁰ Putera, 108.

³¹ Charless R. Vorst, D. S. Priyarsono, dan Arif Budiman, *Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000*, 1 ed. (Jakarta Pusat: Badan Standarisasi Nasional, 2018), 20.

yang merupakan faktor penghambat dari proses pekerjaan yang nantinya akan dikerjakan.

- 2) Tahapan pengumpulan fakta, dalam tahapan pengumpulan fakta ini seseorang akan mencatat atau mengumpulkan aset dari berbagai macam unsur yang dapat mendukung kegiatan, fakta finansial, *human resources* (SDM), marketing, dan masalah-masalah produksi.
- 3) Tahapan pengolahan data dan analisis data. Merupakan fase menyortir atau mengurangi data yang ada dengan memanfaatkan alat-alat analisis yang tepat, agar prediksi yang dihasilkan tidak bias. Untuk mendukung dalam menjelaskan berbagai fakta empiris yang bisa terjadi dapat menggunakan perhitungan kuantitatif dengan penerapan statistika.
- 4) Tahapan menentukan alternatif. Hasil pengolahan serta analisis data yang dilakukan dapat melahirkan berbagai alternatif berupa temuan baru dalam pemecahan dari masalah yang ada. meminimalisasi risiko melalui asuransi merupakan alternatif terbaik dalam meringankan risiko tergantung dari nilai proyek yang dikerjakan, selain dari bahaya yang dapat mengganggu proyek berasal dari *human error* maupun alam.
- 5) Tahapan memilih alternatif terbaik. di tahapan ini, pihak manajemen perusahaan akan menetapkan pilihan alternatif terbaik dalam rangka menekan risiko yang sulit diprediksi. Apakah jaminan terjadi kerugian, akan berlangsung pada masa proyek awal kemudian

berhenti ataukah kebalikannya, jaminan terjadinya kerugian hingga proyek berakhir. apabila memang tidak terjadi masalah, kesan yang ada bahwa pembayaran asuransi akan mahal karena secara signifikan berubah menjadi sebuah beban rutin.

6) Tahapan keputusan merupakan tahapan menentukan alternatif terbaik dari yang terburuk tingkatan risikonya. Di tahap ini, akan terjadi proses pertimbangan yang lumayan berat. Sebab ketika keliru mengambil keputusan akan mengakibatkan timbulnya risiko yang bisa mengancam pencapaian tujuan pekerjaan. Organisasi akan mengalami goncangan. Pada tahapan keputusan ini umumnya melibatkan seluruh elemen organisasi, terutama pemilik modal untuk bekerja sama melakukan pertimbangan. Jika usaha dilanjutkan, seluruh elemen akan dilibatkan.

7) Tahapan pelaksanaan akan dimulai sejak keputusan yang dibuat telah disetujui, pada tahap ini akan terjadi sebuah proses yang akan menunjukkan hubungan dari proses keputusan dengan situasi nyata risiko terjadi dan akan dihadapi secara langsung oleh pihak-pihak pembuat keputusan sehingga tugas manajemen risiko sangat diperlukan oleh para pelaksana, kedua hubungan ini bisa dikategorikan dalam dua hal:

(1) Pelaksanaan keputusan pada situasi pasti sehingga akan menghasilkan laba yang maksimum.

(2) Pelaksanaan keputusan pada situasi tidak pasti, akibatnya hasil akhirnya akan mendapatkan sebuah kerugian ataupun setidaknya hanya mampu untuk mencapai laba pulang pokok ataukah *break event point*.

- 8) Tahap evaluasi, ialah tahapan dalam menilai alternatif yang akan diambil apakah penerapan keputusan masih berada pada situasi yang pasti ataukah justru berada dalam situasi tidak pasti. ketika dalam proses perjalanan tetap memiliki kesempatan untuk memperbaiki bahkan mendaur ulang kembali, maka tahapan evaluasi menjadi sebuah titik penentu untuk mengganti tujuan dengan cara kembali ke tahapan awal yaitu menetapkan akar permasalahan kemudian diolah dan ditentukan alternatif terbaiknya.³²

b. Sumber-sumber risiko

Menurut Godfrey terdapat beberapa sumber-sumber risiko yang dihadapi oleh suatu organisasi yang perlu untuk diketahui dan diidentifikasi sebagai penanganan dini terhadap risiko, yaitu sebagai berikut:

- 1) Risiko yang bersumber dari politik. Muncul karena terjadi perubahan aturan, struktur ataukah kebijakan-kebijakan pemerintah yang akan merugikan berbagai pihak tertentu dalam bidang bisnis dan investasi.
- 2) Risiko yang bersumber dari masalah lingkungan. Sumber risiko yang disebabkan oleh faktor lingkungan, berkaitan dengan bagaimana

³² I Putu Sugih Arta Satriawan Dewa Gede dkk., *Manajemen Risiko* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), 3–5.

kepekaan dari suatu organisasi kepada lingkungan serta bagaimana organisasi tersebut mengambil keputusan yang lebih baik terkait masalah lingkungan. Contohnya adalah tentang pencemaran lingkungan, kebisingan suara, pendapat publik, kebijakan-kebijakan pemerintah tentang lingkungan, dan lain-lain.

- 3) Risiko yang bersumber dari perencanaan yang kurang tepat. Risiko ini yang muncul karena adanya ketidaksesuaian saat menyusun dan meramalkan serta membuat tujuan saat perencanaan suatu bisnis, sehingga respon dan pengendalian risiko tidak dapat dimaksimalkan.
- 4) Risiko akibat permasalahan ekonomi. Bersumber dari berbagai faktor ekonomi berupa kebijakan keuangan, inflasi, nilai tukar, perpajakan, suku bunga, serta faktor-faktor ekonomi lainnya.
- 5) Risiko karena faktor alami. Sumber-sumber risiko yang timbul karena faktor alam, seperti bencana alam, kondisi tanah, cuaca, temuan situs arkeologi, dan faktor alam lainnya.³³
- 6) Keuangan (*financial*). Risiko yang bisa muncul dari faktor-faktor keuangan yang terdiri dari keuntungan, kebangkrutan, *risk share*, asuransi, dan faktor-faktor keuangan lainnya.
- 7) Pemasaran (*market*). Risiko yang muncul karena adanya ketidaksesuaian ketika mengestimasi terhadap pasar, yang dapat berupa perkiraan permintaan/penawaran, persaingan, kepuasan konsumen, dan lainnya.

³³ Satriawan dkk., 5–6.

- 8) Proyek (*project*). Risiko yang bersumber dari kegiatan, aktivitas atau pekerjaan yang sifatnya proyek meliputi definisi, strategi pengadaan, persyaratan kerja, standar, kepemimpinan, organisasi (komitmen, kompetensi dan pengalaman), perencanaan dan pengendalian.
- 9) Teknis (*technic*). Risiko yang bersumber dari proses teknis yang tidak dapat dipastikan hasilnya. Sebagai contohnya ialah rekayasa teknologi, efisiensi operasional, kelayakan desain, dan masalah teknis lainnya.
- 10) Manusia (*human*). Risiko yang bersumber dari manusia, dapat terjadi karena kelalaian, ketidakkompetenan, kelelahan, kemampuan berkomunikasi yang kurang, budaya yang berbeda, dan hal-hal lainnya yang bersumber dari manusia.
- 11) Kriminal (*criminal*). Risiko yang bersumber karena faktor kejahatan, misalnya: kondisi yang kurang aman, perampokan, perusakan, penipuan, dan kejahatan lainnya.
- 12) Keselamatan (*safety*). Risiko yang terkait dengan faktor keselamatan, yang biasanya terdiri dari: peraturan (keselamatan kerja), zat berbahaya yang tidak diperhatikan, banjir, ledakan, kebakaran, bertabrakan, dan lain sebagainya.³⁴

³⁴ Eko Sudarmanto dkk., *Manajemen Risiko Perbankan* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 7–8.

c. Pengendalian risiko

Manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur dan memantau serta mengendalikan risiko yang terjadi dalam kegiatan usaha.³⁵ Menurut Moeller terdapat empat tahapan proses dalam melakukan pengendalian/manajemen risiko yang mendasar, yang terdiri dari (1) identifikasi risiko, (2) penilaian risiko, (3) prioritas risiko dan perencanaan respon, serta (4) pemantauan risiko. Identifikasi risiko akan menghasilkan daftar risiko yang potensial. Kemudian pengukuran risiko dapat memberi informasi terkait berbagai kemungkinan terjadinya dan dampak yang mungkin ditimbulkan jika risiko terjadi. Lalu tahapan prioritas risiko dan perencanaan respon ini merupakan sebuah tindak lanjut yang harus dilakukan oleh manajemen dalam rangka melakukan tindakan atau penanggulangan atas setiap risiko yang ada sesuai dengan prioritas dan kecenderungan risiko.³⁶

Selain dari empat tahapan diatas ada beberapa hal yang juga bisa dilakukan dalam melakukan pengendalian risiko:³⁷

- 1) Menganalisis berbagai alternatif yang mana pada tahap ini setelah mengidentifikasi risiko yang terjadi kita kemudian menentukan beberapa alternatif yang bisa digunakan. Dan menganalisis alternatif-alternatif tersebut dan dikemukakan dari berbagai sudut pandang yang

³⁵ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, 1 ed., vol. 2 (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 105.

³⁶ Muchlis dan Supriyadi, "Desain Sistem Manajemen Risiko pada Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN BH) Studi Kasus pada Universitas Gadjah Mada," *Journal of Applied Accounting and Taxation* 3, no. 2 (19 Oktober 2018): 160, <https://doi.org/10.30871/jaat.v3i2.875>.

³⁷ Satriawan dkk., *Manajemen Risiko*, 23.

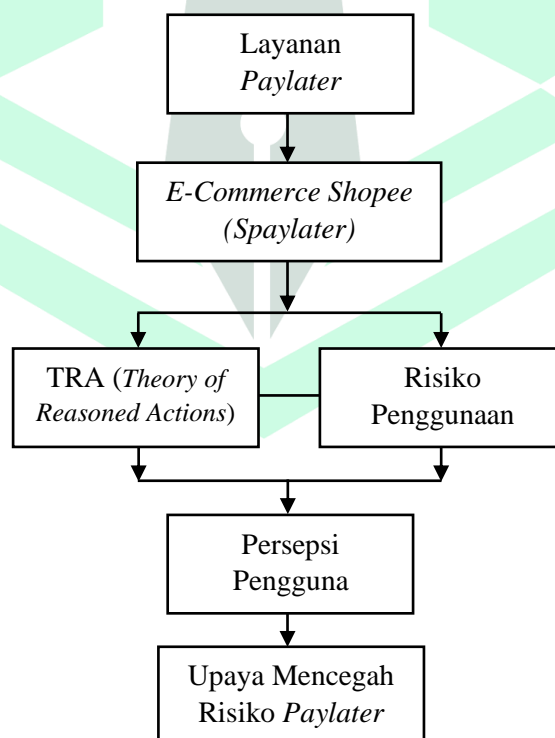
ada dan efek-efek apa saja yang mungkin akan ditimbulkan. Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan tegas dalam membantu untuk pengambilan suatu keputusan.

- 2) Memutuskan satu alternatif yang akan digunakan dan kemudian melaksanakan alternatif yang telah diputuskan tersebut.
- 3) Mengevaluasi jalannya dari alternatif keputusan yang telah diambil agar pekerjaan tersebut dapat terus dilakukan atau dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan.

C. Kerangka pikir

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan dan pertanyaan penelitian menjadi fokus dalam penelitian ini maka peneliti akan memberikan kerangka pikir yang dapat menggambarkan terhadap pembahasan yang telah ditentukan. Adapun kerangka pikir tersebut dapat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 2.1: Kerangka Pikir



Dari kerangka pikir di atas dapat dijelaskan, penyajian dalam kerangka berpikir dimulai dari subjek yang mewakili masalah yang akan diteliti. Maka dari itu pemikiran dimulai dari konsep suatu layanan *paylater* pada salah satu aplikasi belanja *online* yaitu *shopee*. Konsep tersebut kemudian akan merujuk pada sebuah teori yaitu TRA yang akan mendeskripsikan mengenai alasan dibalik suatu tindakan, perilaku dan sikap seseorang dalam melakukan suatu hal. Selain dari itu konsep tersebut juga akan mengarah pada suatu pemahaman tentang risiko yang bisa terjadi akibat dari penggunaan layanan *paylater*. Melalui teori dan risiko tersebut kemudian melewati tahap persepsi oleh para pengguna *paylater* sebagai objek penelitian. Proses persepsi tersebut pada akhirnya akan menghasilkan suatu tata cara pencegahan terhadap risiko penggunaan layanan *paylater*.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini ialah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memanfaatkan latar alamiah dengan tujuan untuk menafsirkan berbagai fenomena-fenomena yang terjadi dan dilaksanakan dengan cara melibatkan metode-metode yang telah ada.³⁸ Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan objek suatu penelitian (*describing object*), juga bertujuan dalam mengungkapkan makna dari suatu fenomena dibalikinya (*exploring meaning behind the phenomen*), dan untuk menjelaskan berbagai fenomena yang telah terjadi (*explaining object*).³⁹ Menurut Suryanto, pendekatan fenomenologis merupakan penelitian kualitatif yang dimaksudkan untuk meneliti suatu fenomena atau gejala tertentu pada suatu individu atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan pada pengalaman hidupnya terkait dengan fenomena yang dirasakan.

B. Subjek penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah peneliti ungkapkan maka yang akan dijadikan subjek penelitian atau narasumber dalam penelitian ini ialah masyarakat Kota Palopo yang menggunakan layanan *paylater* dalam

³⁸ Albi Agito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 1 ed., vol. 2 (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 7.

³⁹ I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*, 1 ed. (Bali: Nilacakra, 2018), 8.

melakukan transaksi pembayarannya dalam aplikasi *e-commerce* shopee. Dalam rangka untuk mengetahui alasan mereka menggunakan *paylater* serta mengetahui apakah mereka mengetahui risiko yang ada dari penggunaan layanan tersebut.

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus-September tahun 2023. Penelitian ini akan dilakukan di kota Palopo sesuai dengan lokasi tempat tinggal yang akan menjadi narasumber dalam penelitian ini.

D. Definisi Istilah

Dalam rangka memudahkan proses analisis data yang dilakukan maka akan diberikan gambaran dari gejala-gejala yang bisa diuji kebenarannya melalui definisi istilah. Adapun istilah-istilah dalam penelitian ini yaitu:

1. Persepsi

Persepsi merupakan pandangan seseorang terhadap sesuatu hal atau objek tertentu yang didasarkan pada pengetahuan atau pengalaman yang dimiliki terkait hal tersebut yang dapat memengaruhi tindakan atau pengambilan keputusan seseorang.

2. *Paylater*

Paylater merupakan suatu layanan yang memberikan pinjaman kepada seseorang berupa saldo untuk digunakan sebagai pembayaran ketika membeli barang atau membayar tagihan dengan sistem beli sekarang bayar nanti.

3. Risiko

Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang mungkin terjadi sebagai akibat dari kelalaian terhadap sesuatu hal seperti usaha, layanan, dan kegiatan yang dilakukan, yang akan memberikan dampak buruk atau kerugian ketika risiko tersebut terjadi.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini merupakan subjek dari data yang diperoleh oleh peneliti yang dapat memberikan informasi terkait masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu⁴⁰ berupa data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi dan wawancara kepada pengguna layanan *paylater* pada aplikasi belanja *online* Shopee.

F. Instrumen Penelitian

Dalam kegiatan penelitian diperlukan alat untuk mengumpulkan data, alat tersebut yang dikatakan sebagai instrumen. Suharsaputra menjelaskan, hal penting dari suatu instrumen adalah bahwa substansinya harus benar-benar menggali informasi yang diperlukan bagi suatu penelitian dengan mengacu pada konsep

⁴⁰ Pinton Setya Mustafa dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, vol. 1 (Mojokerto: Insight Mediatama, 2022), 103.

empiris atau indikator yang telah ditentukan.⁴¹ Instrumen pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa daftar pertanyaan wawancara kepada narasumber yang telah ditentukan, alat tulis seperti pulpen dan buku, alat perekam (suara dan video) dan pengambilan gambar /dokumentasi (*handphone*).

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah teknik atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan berbagai data. Pengumpulan data ini haruslah dilakukan dengan benar agar data yang diperoleh bisa akurat. Adapun untuk teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengamatan dengan pencatatan atau penulisan yang sistematis terhadap gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang akan diteliti.⁴² Adapun yang akan diobservasi dalam melakukan penelitian ini ialah bagaimana narasumber dalam melakukan transaksi menggunakan *paylater* dan mengamati transaksi yang dilakukan oleh narasumber.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh dua orang ataupun lebih baik itu secara langsung dengan maksud tertentu. Menurut Nazir wawancara ialah suatu proses dalam memperoleh berbagai keterangan atau informasi dengan tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara tatap muka

⁴¹ Mustafa dkk., 1:98.

⁴² Hardani dkk., *Merode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 1 ed. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 127.

diantara si penanya dan narasumber dengan menggunakan panduan wawancara.⁴³ Adapun yang akan menjadi narasumber dalam wawancara untuk penelitian ini ialah masyarakat Kota Palopo yang menggunakan *paylater* dalam transaksi pembayaran pada aplikasi shopee. Sesuai dengan subjek penelitian yang ditentukan berikut karakteristik dari narasumber yang akan diwawancara:

Tabel 3.1 Data Informan Pengguna *Paylater*

No	Nama	Pekerjaan
1	Diah Lestari	Mahasiswa
2	Fahira Febrina Z.	Mahasiswa
3	Yunda Dwi Pinasti	Mahasiswa
4	Muh. Nurwan Fauzan	Anggota PPK
5	Virgin Malisan	Karyawan Swasta
6	Annisa Ainun Lestari	Karyawan Swasta
7	Alif Fikri	Fotografer
8	Alfira Nurfaini E.	Pedagang online

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari berbagai buku referensi dan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang akan dilakukan guna untuk mendapatkan landasan teori dan beberapa data yang tidak bisa didapatkan melalui wawancara dan observasi. Adapun pada penelitian ini data

⁴³ Hardani dkk., 137–39.

dapat diperoleh dengan metode studi kepustakaan ini yaitu melalui berbagai kajian hasil penelitian sebelumnya dan menggunakan data melalui aplikasi shopee.

H. Pemeriksaan keabsahan data

Penelitian kualitatif ialah penelitian yang bertujuan untuk penemuan, sehingga wajar apabila membutuhkan waktu yang lebih lama dan memerlukan suatu pengujian keabsahan data, karena mereka menganggap suatu objek sebagai hal yang akan terus mengalami perubahan sebagai akibat dari setiap aspeknya yang saling terhubung satu dengan yang lain. Terdapat beberapa teknik yang bisa digunakan dalam pengujian keabsahan data, di antaranya ialah metode triangulasi. Pada metode ini peneliti melakukan wawancara terhadap subjek penelitian yang terdiri dari pengguna layanan paylater dalam hal ini yaitu masyarakat Kota Palopo.

Kemudian digunakan metode triangulasi sumber data dengan membandingkan data berupa hasil pengamatan dan hasil dari wawancara yang dilakukan. Membandingkan dari segala aspek terhadap sesuatu yang diungkapkan secara pribadi dengan yang diungkapkan di depan umum, serta menyesuaikan isi dalam suatu dokumen atau melalui pernyataan lain terhadap hasil wawancara yang diperoleh.

I. Teknik analisis data

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik analisis triangulasi. Analisis triangulasi ialah sebuah proses pengecekan data dengan berbagai cara yang mana data akan dicek kembali sebelum dibuat hasil kesimpulan pada penelitian. Pengecekan dimulai dari mengecek data yang diperoleh dalam wawancara, kemudian dicek kembali dengan observasi. Apabila pada data ditemukan

ketidaksamaan, maka peneliti harus mendiskusikan kembali kepada sumber data yang terkait untuk menentukan dan memastikan manakah data yang akurat. Adapun tahapan pada analisis data yang dilakukan menurut Miles dan Huberman yaitu: ⁴⁴

1. Tahap reduksi data. Peneliti akan berfokus untuk mereduksi/menyortir/mengedit agar lebih terfokus pada masalah tertentu saja dengan memilih data yang penting, menarik, dan berguna dalam penelitian.
2. Tahap penyajian data. Setelah melakukan reduksi data maka kemudian data akan disajikan ke dalam bentuk yang mudah dipahami seperti bentuk teks naratif maupun diagram.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Selanjutnya setelah data disajikan maka peneliti akan menarik kesimpulan dari data tersebut sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bagian pendahuluan.

⁴⁴ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 42, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini ialah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk membantu mendeskripsikan atau menafsirkan bagaimana persepsi masyarakat kota palopo pengguna *paylater* terhadap risiko pemanfaatan layanan pada aplikasi *e-commerce* shopee.

Guna mengetahui hal tersebut maka peneliti terlebih dahulu akan memaparkan hasil penelitian yang kemudian akan dianalisis dan dibahas selanjutnya.

1. *E-Commerce* Shopee

E-commerce atau perdagangan secara elektornik merupakan sebuah aktivitas pembelian, penjualan, pemasaran barang maupun jasa melalui sistem elektronik, diantaranya dengan jaringan internet. *E-commerce* ni memiliki berbagai keunggulan seperti para pembeli tidak diharuskan atau sudah tidak perlu lagi pergi ke toko untuk membeli sebuah barang tetapi hanya perlu mengakses melalui ponsel pintar ataukah melalui komputer dan laptop yang terhubung internet. Selain itu bisa meminimalisir tingkat kecelakaan karena pembeli tidak perlu meninggalkan rumahnya, pembeli pun juga jadi bisa membandingkan harga suatu produk di toko yang satu dengan toko lainnya. Kemudian pembeli bisa mengetahui dengan jelas karena detail spesifikasi produk yang lengkap serta pelayanan pada *e-commerce* itu dua puluh empat jam.

Shopee adalah salah satu aplikasi belanja daring yang populer di Indonesia dan telah ada banyak orang yang telah bertransaksi atau berbelanja barang secara daring melalui shopee ini. *Marketplace* shopee ini pun menyediakan berbagai fitur yang membuat banyak orang jadi tertarik untuk berbelanja melalui shopee ini, misalnya saja diskon yang diberikan pada beberapa barang, *voucher* gratis ongkir, dan berbagai promo menggiurkan lainnya. Selain dari itu shopee juga menawarkan fitur layanan toko *online* bagi yang berminat membuka tokonya sendiri di shopee kemudian memasarkan produk/jasanya di shopee, dan untuk membuka toko tersebut di shopee bisa dilakukan melalui ponsel maupun PC (komputer). Peluang berjualan di shopee bisa dimanfaatkan karena mengingat telah banyak orang yang menggunakan Aplikasi shopee untuk berbelanja. Dan ada beberapa keunggulan yang dimiliki shopee yaitu:⁴⁵

- a. Menjual barang dengan cukup cepat hanya dengan waktu 30 detik maka sudah bisa berjualan;
- b. Memudahkan penjual dalam usahanya memasarkan produk yang dimilikinya dengan fitur foto dan video.
- c. Terdapat juga fitur pemberitahuan terkait sistem pembayaran sampai dengan penyelesaian transaksinya. Sehingga dapat memudahkan penjual untuk mengecek transaksi jual beli *onlinenya*;
- d. Shopee juga memberikan fitur *Live Chat* sehingga bisa mempermudah pembeli agar dapat berbicara dengan si penjual untuk melakukan

⁴⁵ Ni Wayan Eka Wijayanti dkk., "Pelatihan Bisnis Online Menggunakan Aplikasi Shopee," *Jurnal Masyarakat Mandiri* 5, no. 1 (Februari 2020): 212 dan 213, <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i1.3760>.

bertransaksi maupun bernegosiasi dengan penjual. Fitur ini juga dapat menjadi keunggulan shopee dibandingkan dengan beberapa *marketplace* lainnya yang mengharuskan untuk menyimpan nomor terlebih dahulu agar bisa berkomunikasi dengan penjual;

- e. Memiliki fitur untuk berbagi yang tergolong lengkap agar dapat dengan mudah menyebarkan informasi ke berbagai media sosial atau aplikasi *messenger* lainnya, seperti Instagram, WhatsApp, Facebook, Twitter, Line dan masih banyak lagi;
- f. Shopee juga mengintegrasikan sebuah fitur media sosial yang mencakup *hashtag* agar dapat mempermudah penggunanya dalam mencari suatu barang yang saat ini sedang populer di kalangan masyarakat ataukah untuk mengikuti *trend* produk terbaru secara mudah.

2. Layanan Shopee Paylater

Spaylater ialah salah satu fitur pembayaran yang terdapat pada *marketplace* shopee yang memudahkan pengguna untuk mendapatkan dana pinjaman dalam berbelanja. *Spaylater* merupakan sebuah fitur layanan pembayaran dari *marketplace shopee* yang menyediakan layanan metode pembayaran dengan cara cicilan tanpa memerlukan kartu kredit mulai dari tenor 1 bulan hingga 12 bulan untuk berbelanja di *platform* Shopee dengan suku bunga 0% - 2,95%⁴⁶.

⁴⁶Farah Dilla Wanda Damayanti dan Clarashinta Canggih, "Pengaruh Penggunaan Pembayaran Shopeepay Later Terhadap Perilaku Konsumsi Islam Generasi Milenial Di Surabaya," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (2021): 2, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.2872>.

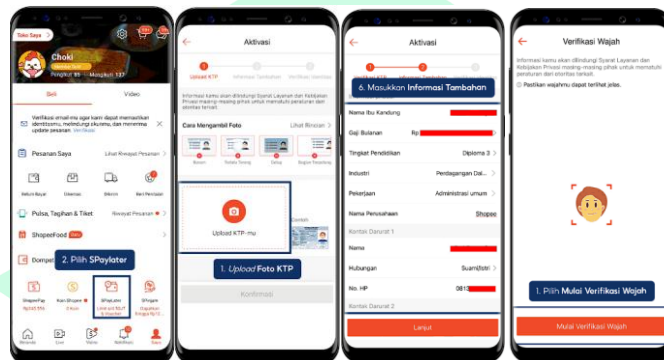
Gambar 4.1 Rincian Pelunasan Cicilan *Spaylater*

Periode cicilan	Biaya penanganan	Suku bunga	Biaya keterlambatan pembayaran
Bayar di bulan berikutnya	1% per transaksi	Minimal 2.95% dari jumlah total pembayaran	5% per bulan dari seluruh total tagihan yang telah jatuh tempo (termasuk tagihan sebelumnya)
Cicilan 3x			
Cicilan 6x			
Cicilan 12x			

Sumber: Shopee

Adapun untuk syarat yang harus dipenuhi agar dapat menikmati fitur *Spaylater* ini maka konsumen haruslah berusia minimal 17 tahun, memiliki kartu identitas yaitu KTP yang sah.⁴⁷

Gambar 4.2 Proses Mengaktifkan *Spaylater*



Sumber: Shopee

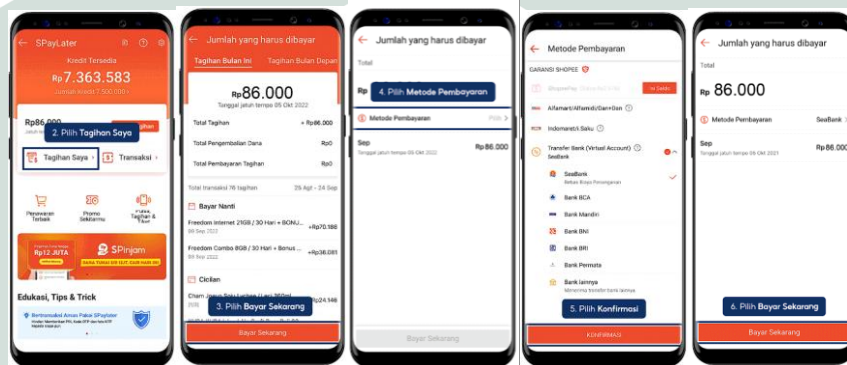
Proses mengaktifkan layanan *Spaylater* ini cukup mudah yaitu kita hanya perlu mengunggah foto KTP, kemudian mengisi informasi tambahan berupa pekerjaan, gaji, nomor ponsel, kontak darurat dan lain sebagainya. Setelah mengisi data kemudian akan diarahkan ke tahap verifikasi wajah, selanjutnya pihak shopee

⁴⁷ Shopee, “[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?,” Shopee, t.t., [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater-Limit-Aktivasi\]-Apa-itu-SPayLater?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater-Limit-Aktivasi]-Apa-itu-SPayLater?previousPage=secondary%20category).

akan melakukan verifikasi data yang telah dimasukkan selama satu kali dua puluh empat jam, setelah data terverifikasi maka akun *Spaylater* telah aktif.

Tagihan pada *Spaylater* dapat dibayar melalui mini market yang bekerja sama dengan shopee seperti Alfamart dan Indomarer. Selain melalui mini market pembayaran tagihan juga bisa dilakukan melalui bank yang terdiri dari SeaBank, BCA, BRI, BNI, Bank Mandiri, Bank Permata, BSI, dan berbagai bank lainnya.

Gambar 4.3 Proses Pembayaran Tagihan *Spaylater*



Sumber: Shopee

Rincian tagihan *Spaylater* berbeda setiap pengguna akan muncul akan muncul setiap tanggal satu, tanggal lima belas, tanggal dua puluh satu, atau tanggal dua puluh lima sesuai dengan periode tagihan yang dipilih pada saat melakukan pembayaran.

Gambar 4.4 Contoh Perhitungan Tanggal Pembayaran Tagihan *Spaylater*

Periode tanggal rincian tagihan	Waktu Pesanan Selesai	Periode tanggal jatuh tempo
1 Agustus	1- 31 Juli	11 Agustus
15 Agustus	15 Juli - 14 Agustus	25 Agustus
21 Agustus	21 Juli - 20 Agustus	1 September
25 Agustus	25 Juli - 24 Agustus	5 September

Sumber: Shopee

Pengguna *Spaylater* akan diberikan pemberitahuan mengenai tagihan sepuluh hari sebelum tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan. Rincian tagihan

mencakup pesanan yang sudah dalam status selesai (termasuk pengembalian dana) dari tanggal 25 bulan sebelumnya hingga tanggal 24 bulan ini. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran, pengguna akan dikenakan denda sebesar 5% dari total tagihan. Jadi sebisa mungkin lakukan pembayaran tagihan secara tepat waktu sebelum jatuh tempo untuk menghindari dampak keterlambatan.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Pemanfaatan *PayLater* oleh Masyarakat dalam bertransaksi di *E-Commerce* Shopee

Paylater yang merupakan sebuah inovasi keuangan dalam bertransaksi secara online, kini banyak digemari oleh khalayak ramai. Hal ini karena kemudahan yang diberikan oleh layanan ini, di mana kita bisa mendapatkan saldo dari layanan ini untuk kemudian bertransaksi pada aplikasi shopee ini yang terhitung sebagai pinjaman yang akan kita lunasi sesuai tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan. Tentunya tiap masyarakat memiliki keperluan yang berbeda tergantung dari apa yang mereka butuhkan saat itu, oleh karena ini dengan informasi ini dapat diketahui seperti apa masyarakat memanfaatkan *paylater* dalam bertransaksi, hal ini juga dapat mengukur sejauh mana pemahaman masyarakat terkait layanan *paylater* ini.

Melalui tahapan wawancara yang telah dilaksanakan bersama dengan beberapa informan/narasumber. Peneliti pun mendapatkan informasi bahwa kebanyakan masyarakat memanfaatkan layanan *paylater* pada shopee yaitu untuk berbelanja suatu barang yang urgen atau mendesak tetapi dana yang dimiliki masih belum mencukupi untuk memperoleh barang tersebut, seperti yang disampaikan oleh narasumber.

Menurut saudari Fahira mengatakan bahwa:

“alasan saya pakai *Spaylater* karena terkadang lagi mau beli barang yang urgen/dibutuhkan tapi duit saat itu masih kurang, dan juga karena beberapa voucher potongan yang menarik”⁴⁸

Menurut saudari Annisa Ainun Lestari mengatakan bahwa:

“Sebagai opsi saat ingin membeli barang yang dalam keadaan urgent/mendesak”⁴⁹

Menurut saudari Yunda Dwi Pinasti mengatakan bahwa:

“uang saya belum cukup tapi barang yang saya butuhkan sudah ada, jadi saya menggunakan layanan *Spaylater* itu”⁵⁰

Menurut saudari Virgin Malisan mengatakan bahwa:

” karena bagus dan memudahkan kita untuk belanja dan mendapatkan barang yang saat itu lagi dibutuhkan”⁵¹

Menurut saudara Muh. Nurwan Fauzan mengatakan bahwa:

“karena ketika saya lagi membutuhkan barang yang urgen/mendesak tapi dana belum cukup jadi menggunakan layanan *Spaylater* ini dulu, yang kemudian dilunasi di bulan berikutnya”⁵²

Menurut saudara Alif Fikri mengatakan bahwa:

“alasan karna memang kadang itu tidak ada memang dipegang uang, misal bulan depan baru ada masuk gaji begitu makanya kayak buru-buru mau beli sesuatu ini jadi pake *paylater* saja dulu, apalagi sudah pasti bulan depan itu masuk lagi gaji, jadi bisa dilunasi *paylater* ini”⁵³

⁴⁸ Wawancara dengan Fahira Febrina Z. selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 21 September 2023

⁴⁹ Wawancara dengan Annisa Ainun Lestari selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 21 September 2023

⁵⁰ Wawancara dengan Yunda Dwi Pinasti selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September 2023

⁵¹ Wawancara dengan Virgin Malisan selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September 2023

⁵² Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauzan selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September

⁵³ Wawancara dengan Alif Fikri selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 25 September 2023

Dari hasil wawancara narasumber diatas ditemukan bahwa masyarakat lebih cenderung memanfaatkan *paylater* ini hanya untuk berbelanja suatu barang dengan alasan yang mirip yaitu mereka sedang membutuhkan suatu barang yang memang penting atau mendesak tetapi pada saat itu mereka sedang kekurangan dana atau uang, maka *Spaylater* ini pun menjadi solusi termudah yang membantu mereka untuk dapat memperoleh barang itu dengan metode beli sekarang bayar nanti, atau juga dengan cara cicilan yang memang telah disediakan oleh layanan *Spaylater* tersebut.

Selain dari untuk membeli suatu barang yang mendesak, terdapat juga masyarakat yang memanfaatkan *Spaylater* ini untuk mengisi stok dagangannya, dan juga ada yang memanfaatkanya karena berbagai potongan atau vouher belanja yang diberikan dari pihak shopee

Menurut saudari Alfira mengatakan bahwa:

“alasan saya menggunakannya itu awalnya hanya coba-coba untuk memanfaatkan layanannya untuk stok barang dagangan saya seperti kerudung, tas, dompet, dan beberapa barang lainnya. tapi sudah itu saya jadi sadar kalau ini bisa membantu untuk memenuhi kebutuhan stok ketika mungkin dana kita lagi terbatas, dan akhirnya saya jadi cukup sering menggunakannya untuk mengisi stok barang dagangan online saya, terus juga ada voucher gratis ongkirnya yang cukup banyak”⁵⁴

Menurut saudari Diah mengatakan bahwa:

“biar dapat gratis ongkir, karena biasanya gratis ongkir diperuntukkan untuk pembayaran via shopee *pay*, *Spaylater* dan cod, tapi kalau pake sistem cod sekarang biaya penangannya lebih banyak. Jadi lebih mending pakai *paylater* karena biasa hanya memiliki uang *cash* sedangkan gratis ongkir lebih banyak kalau pake *Spaylater*. Malas juga kalau tiap mau checkout harus ke layanan brilink”⁵⁵

⁵⁴ Wawancara dengan Alfira Nurfaini E. selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September 2023

⁵⁵ Wawancara dengan Diah Lestari selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 21 September 2023

Berdasarkan pernyataan narasumber diatas, ditunjukkan bahwa mereka juga memanfaatkan *Spaylater* karena berbagai potongan atau voucher belanja yang diberikan oleh pihak shopeenya oleh karena itu mereka lebih memilih *Spaylater* ini sebagai metode pembayarannya karena lebih mudah dan juga lebih murah dalam bertransaksi.

Melalui wawancara yang telah dilakukan diperoleh juga informasi mengenai lama pemakaian mereka dan rata-rata dana yang telah digunakan dalam bertransil dengan *Spaylater*.

Menurut saudari Diah Lestari mengatakan bahwa:

“dari semenjak covid sekitar tahun 2019, dan sampai sekarang masih sering saya gunakan. Rata-rata itu 300-500 pertransaksi, tapi juga tergantung pada saat itu berbelanja apa”⁵⁶

Menurut saudari Fahira mengatakan bahwa:

“belum cukup setahun, awal pakai itu sekitar akhir tahun 2022, dan sampai sekarang baru 3 kali saya pergunakan. Rata rata yang saya pakai itu paling banyak 150 ribu”⁵⁷

Menurut saudara Muh. Nurwan Fauzan mengatakan bahwa:

“pertama kali pakai itu di pertengahan tahun 2022, dan terakhir itu saya gunakan akhir tahun 2022, dan sekarang ini belum saya gunakan lagi. Rata-rata itu tiap transaksi hanya kisaran 100.000 rupiah, dan total itu saya baru menggunakannya sebanya 3 kali”⁵⁸

⁵⁶ Wawancara dengan Diah Lestari selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 21 September 2023

⁵⁷ Wawancara dengan Fahira Febrina Z. selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 21 September 2023

⁵⁸ Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauzan selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September 2023

Menurut saudari Virgin Malisan mengatakan bahwa:

“mulai dari tahun 2022 dan sampai sekarang masih saya gunakan. Mungkin sekitar 100.000 rupiah, 300.000 rupiah, dan paling banyak itu sampai satu juta rupiah”⁵⁹

Menurut saudari Alfira mengatakan bahwa:

“sudah cukup lama mi saya pakai layanan ini, mungkin sekitar tahun 2021 pada jaman covid, yang mana saat itu kan orang-orang lebih suka belanja secara online daripada keluar rumah. Dan sampai sekarang masih kadang saya gunakan layanan *Spaylater* ini kalau dana belum mencukupi. Dan kalau dihitung-hitung mungkin sudah ada tiga juta rupiah, dan rata-rata tiap belanja itu 350.000-500.000 rupiah, itu saya pakai untuk stok barang dan kebutuhan pribadi”⁶⁰

Menurut saudara Alif Fikri mengatakan bahwa:

“Mulai pakai itu sekitar tahun 2021, tapi sekarang sudah tidak lagi karena sudah terblokir, rata2 mungkin perbulan itu ada mungkin kurang kebih 150.000 rupiah, 200.000 rupiah dan paling banyak dulu itu 400.000 rupiah perbulan”⁶¹

Dari berbagai pernyataan narasumber diatas dapat diketahui bahwa mereka itu menggunakan layanan *Spaylater* belum terlalu lama yaitu mulai dari tahun 2021 dan 2022. Tetapi terdapat juga yang memang telah menggunakannya sejak tahun 2019, selain itu mereka juga tidak sering menggunakan layanan ini, dapat dilihat dari pernyataan beberapa dari mereka yang menyebutkan bahwa mereka baru menggunakannya sebanyak tiga kali, bahkan ada yang sekarang sudah tidak bisa lagi memanfaatkan layanan itu karena telah terblokir dari layanan *Spaylater* tersebut. Dari pernyataan mereka juga didapatkan informasi bahwa rata-rata saldo atau dana yang mereka gunakan itu berada di kisaran 100.000 rupiah sampai dengan

⁵⁹ Wawancara dengan Virgin Malisan selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September 2023

⁶⁰ Wawancara dengan Alfira Nurfaini E. selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 22 September 2023

⁶¹ Wawancara dengan Alif Fikri selaku masyarakat kota Palopo pada tanggal 25 September 2023

500.000 rupiah sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing, yang bahkan juga ada yang telah menggunakan total sampai tiga juta rupiah yang digunakan untuk mengisi stok barang jualan miliknya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan peneliti terkait bagaimana masyarakat memanfaatkan layanan *paylater* ini dalam bertransaksi di aplikasi shopee, menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung menggunakan *Spaylater* ini hanya untuk berbelanja suatu barang baik itu barang yang dianggap urgen atau penting maupun untuk mengisi stok dari barang yang mereka perdagangkan, walaupun sebenarnya *Spaylater* ini juga dapat dimanfaatkan untuk membayar suatu tagihan, seperti tagihan listrik, air, pulsa, tiket pesawat, dan sebagainya tetapi pada kenyataannya masyarakat hanya menggunakannya untuk berbelanja saja. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang memang masih belum terlalu memahami kelebihan yang diberikan oleh layanan ini, bahwa mereka hanya memahami bahwa *Spaylater* ini untuk berbelanja barang, dengan berbagai potongan atau voucher belanja yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara juga diperoleh informasi bahwa masyarakat memang belum lama ini memanfaatkan layanan *Spaylater* ini terlihat dari awal mereka menggunakannya yaitu 2021 dan 2022, meskipun ada juga yang telah menggunakannya pada 2019, walaupun demikian mereka juga terbilang cukup jarang menggunakan layanan ini seperti pada beberapa narasumber menyebutkan bahwa mereka baru menggunakan sebanyak 3 kali, dan juga dapat dilihat dari rata-rata saldo yang mereka gunakan yaitu hanya di kisaran 100.000 rupiah sampai 500.000 rupiah. Hal ini disebabkan karena memang masyarakat yang

menggunakannya ketika dalam keadaan terdesak atau sedang tidak memiliki uang, bukan untuk menjadikannya sebagai metode pembayaran utama.

Hasil penelitian ini pun mendukung teori tindakan beralasan (TRA) yang mengemukakan bahwa individu dalam berperilaku atau bertindak selalu didasarkan pada motivasi atau berbagai alasan dari tindakan yang ia lakukan.⁶² Sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa alasan atau motivasi masyarakat memilih untuk memanfaatkan layanan *paylater* ini dalam bertransaksi pada aplikasi belanja online shopee ini karena didasarkan pada kondisi atau keadaan mereka pada saat itu. Terkait hal ini kondisi yang dialami masyarakat yaitu ketika saldo atau uang yang mereka miliki tidak mencukupi untuk memiliki suatu barang yang memang pada saat itu sedang mereka butuhkan. Selain daripada itu masyarakat juga memilih untuk menggunakan layanan ini karena berbagai fitur kemudahan yang diberikan dari penyedia layanan tersebut yaitu shopee. Fitur yang dimaksud yaitu voucher potongan belanja, voucher gratis ongkir, berbagai pilihan jangka waktu cicilan, serta rasa keamanan yang diberikan karena *Spaylater* ini telah resmi terdaftar di OJK.⁶³ Dengan berbagai fitur ini yang akhirnya menghasilkan kesan positif masyarakat terhadap *Spaylater* tersebut sehingga memengaruhi sikap masyarakat terhadap hal tersebut yang kemudian menghasilkan perilaku atau aksi yaitu menggunakan layanan *Spaylater* ini dalam bertransaksi atau berbelanja.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Hasanah Jaya Asja, Santi Susanti dan Achmad Fauzi terkait dengan pengaruh

⁶²Kurniawan, Samuel, dan Japrianto, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action," 2.

⁶³Shopee, "[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?"

manfaat, kemudahan, dan pendapatan terhadap minat menggunakan *paylater*. Pada salah satu hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat merupakan faktor penting dalam memengaruhi minat penggunaan *paylater*, karena jika konsumen merasa bisa mendapatkan manfaat dari menggunakan suatu layanan, maka konsumen akan tertarik untuk menggunakan layanan itu dalam bertransaksi. Dan ketika konsumen merasa bahwa pemanfaatan layanan *paylater* ini lebih mudah dalam melakukan transaksi, maka konsumen akan menganggap bahwa layanan ini memberikan kegunaan atau manfaat untuk dirinya, sehingga mereka akan menggunakan layanan *paylater* tersebut dengan senang hati.⁶⁴ Hasil ini sesuai dengan yang dikemukakan peneliti yaitu alasan masyarakat menggunakan *Spaylater* ini karena kemudahan dalam bertransaksi dan bermanfaat dalam membantu konsumen ketika membutuhkan barang yang penting tetapi dana belum tercukupi, serta berbagai manfaat seperti vouche gratis ongkirr, potongan belanja dan sebagainya.

Pemahaman masyarakat terkait *paylater* ini dapat dikatakan masih terbilang minim, hal ini dapat terlihat dari cara mereka memanfaatkan layanan tersebut pada aplikasi shopee. Sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh masyarakat hanya menggunakan layanan *Spaylater* ini hanya sebagai metode pembayaran untuk membeli suatu barang, padahal layanan ini dapat digunakan pada hal-hal lain seperti untuk membayar suatu tagihan misalnya tagihan air, dan tagihan listrik, juga dapat digunakan untuk membeli tiket, pulsa, makanan melalui fitur *shopeefood*, dan

⁶⁴ Asja, Susanti, dan Fauzi, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater," 321.

masih banyak lagi. Tetapi masyarakat hanya menggunakannya untuk berbelanja barang yang dianggap penting atau mendesak pada saat itu, dan tidak menggunakannya untuk keperluan lain. Hal ini kemungkinan terjadi karena pandangan atau penilaian mereka terkait *Spaylater* ini hanyalah pinjaman untuk berbelanja di shopee saja, karena anggapan mereka bahwa platform shopee ini untuk berbelanja barang secara online, padahal fitur dari shopee ini masih banyak, yang artinya masyarakat hanya tefokus pada fitur utamanya saja, tanpa memperhatikan hal lain yang ditawarkan. Selain dari itu ada juga kekhawatiran masyarakat sehingga tidak menggunakan *Spaylater* ini untuk keperluan-keperluan lain karena itu mereka takut tidak dapat melunasinya kalau menggunakan layanan ini terlalu sering. Hal ini memang wajar karena *Spaylater* ini telah resmi terdaftar di OJK dan ketika kita mendaftarkan diri pada layanan ini maka data kita pun akan masuk ke OJK itu langsung, sehingga apapun yang terjadi selama proses kita menggunakan layanan ini maka semuanya langsung tercatat, kemudian ketika semisal kita menunggak maka itu akan memengaruhi skor kredit kita yang menyebabkan dapat mengganggu penilaian ketika akan mengajukan pinjaman ke bank. Jadi sebisa mungkin kita harus melunasi segala pembayaran tagihan *Spaylater* kita sesuai tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan agar hal terburuk atau risiko tersebut tidak terjadi.

2. Pandangan masyarakat terkait risiko penggunaan *Spaylater*

Suatu risiko adalah sesuatu yang pasti ada dalam segala hal yang dikerjakan, tetapi risiko ini tidak akan muncul ketika kita bisa memanajemen dengan baik hal itu. Agar dapat memanajemen risiko tersebut dengan baik maka kita harus

mengetahui apa saja risiko yang bisa ditimbulkan dari kegiatan tersebut dan kemudian kita bisa meminimalisir ataupun mencegah agar hal itu tidak terjadi. Sama halnya dengan *paylater* ini yang juga memiliki risiko didalamnya, seperti risiko keterlambatan bayar, risiko hidup boros, dan risiko peretasan. Maka dari itu peneliti telah melakukan wawancara bersama beberapa narasumber pengguna *Spaylater* ini terkait pandangan mereka tentang risiko dari layanan tersebut dan apakah mereka sudah tau tentang risiko tersebut.

Menurut saudari Diah Lestari mengatakan bahwa:

“iya saya tahu kalau pasti ada risikonya, risiko yang saya tahu itu salah satunya bisa saja memunculkan sikap hidup boros karena kemudahan dalam penggunaannya ketika berbelanja sehingga kita jadi ingin berbelanja terus”

Pendapat saudari Diah Lestari tentang risiko *Spaylater*:

“tanggapan saya terkait hal itu yah segala sesuatunya itu pasti memiliki risiko masing-masing, tinggal kitanya yang pandai-pandai untuk mengatur dan mengelolanya agar bisa terhindar dari risiko itu, bisa dengan berhati-hati ketika proses pendaftarannya, dan sebagainya, karena seaman-amannya suatu sistem tetap bisa terjadi kesalahan di dalamnya, intinya kita tidak usah takut untuk menggunakan fitur tersebut selama kita bisa mememanajemennya dengan baik agar terhindar dari risiko-risiko yang bisa ditimbulkan”⁶⁵

Menurut saudari Annisa Ainun Lestari mengatakan bahwa:

“ya saya tahu sedikit, bunga yang besar menurut sebagian orang, bunga jika melakukan tunggakan pembayaran, reputasi nama di BI/finansial menjadi tercoreng karena Shopee mengantongi izin dari OJK”

Pendapat saudari Annisa Ainun Lestari tentang risiko *Spaylater*:

”menurut saya, sebelum menggunakan *Spaylater* ini, setiap orang wajib mengetahui risiko dan mempertimbangkan dengan matang kemampuan untuk bertanggung jawab atas pilihan yang telah diambil, jika dirasa belum memiliki alokasi dana atau dana untuk pembayaran *Spaylater* masih abu-abu, maka sebaiknya mengurungkan niat untuk menggunakan *Spaylater* karena hanya akan

⁶⁵ Wawancara dengan Diah Lestari selaku masyarakat kota Palopo

berdampak menjadi perluasan masalah dikemudian hari contohnya tunggakan yang terus berbunga atau semakin banyak”⁶⁶

Menuru saudara Nurwan Fauzan mengatakan bahwa:

“Iya saya tahu ada risiko yang dimiliki, seperti risiko keterlambatan membayar”

Pendapat saudara Muh. Nurwan Fauzan tentang risiko *Spaylater*:

“Menurut saya untuk risiko dari *Spaylater* ini tidak terlalu besar, ketimbang dengan layanan terbaru dari shopee ini yaitu spinjam, jadi untuk *Spaylater* ini terbilang cukup aman dan tidak terlalu berisiko besar, karena jika dilihat dari biaya penangannya, bunga dan sebagainya itu tergolong rendah jadi masih berada dalam jangkauan kita untuk membayarnya yang artinya tidak terlalu memberatkan kita sebagai customer, dan juga kita diberi kebebasan memilih tenggat waktu pembayarannya, tapi kembali lagi semua tergantung dari individu masing-masing”⁶⁷

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan terhadap beberapa narasumber pengguna *Spaylater* menyatakan bahwa mereka sudah tahu terkait risiko dari penggunaan layanan tersebut diantaranya yaitu risiko perilaku hidup boros, dan risiko akibat menunggak pembayaran atau lambat melunasi tagihan yaitu ketika kita terlambat melunasinya atau bahkan tidak melunasi tagihan tersebut maka data diri kita yang sebelumnya telah terdaftar di *Spaylater* akan memberikan dampak buruk pada reputasi kita di BI atau SLIK OJK, karena *Spaylater* telah terdaftar resmi di OJK.

Berdasarkan wawancara juga dapat diketahui pandangan atau pendapat masyarakat terkait risiko dari penggunaan layanan *Spaylater* ini mereka menganggap kalau risiko tersebut merupakan hal yang wajar ada, karena layanan ini memanglah sebuah pinjaman tetapi secara online dan setiap pinjaman itu harus

⁶⁶ Wawancara dengan Annisa Ainun Lestari selaku masyarakat kota Palopo

⁶⁷ Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauzan selaku masyarakat kota Palopo

dilunasi sesuai tempo yang ditentukan jadi ketika kita lalai dengan hal tersebut maka risiko-risiko tersebut bisa muncul. Jadi hal ini kembali lagi pada diri kita masing-masing yang harus pandai-pandai mengelolanya dan berhati-hati dalam menggunakan layanan *Spaylater* ini.

Tentunya tidak semua masyarakat telah mengetahui mengenai risiko tersebut, seperti halnya pada wawancara yang telah dilakukan.

Menurut saudari Yunda Dwi Pinasti mengatakan bahwa:

“tidak, saya belum mengetahui risikonya, karena Alhamdulillah saya belum pernah mengalami masalah apapun, tapi karena kan *paylater* ini online yah jadi bisa terjadi apa saja yang tidak diinginkan”⁶⁸

Menurut saudari Alfira mengatakan bahwa:

“saya tidak tahu mengenai ini, karena selama ini saya aman-aman saja pakai *Spaylater* ini, alhamdulillah belum pernah ada masalah, dan semoga kedepannya juga tidak ada. Kalau memang ternyata ada risikonya, menurut saya itu hal yang wajar apalagi ini kan secara online yah, apa saja bisa terjadi, tinggal kitanya saja yang pintar-pintar untuk mengaturnya dan berhati-hati dalam memanfaatkan layanan ini, agar risiko-risiko yang ada tersebut bisa terhindarkan”⁶⁹

Pernyataan yang diberikan oleh kedua narasumber di atas menunjukkan bahwa mereka belum tahu tentang risiko-risiko yang bisa muncul dari layanan *Spaylater* ini. Hal ini karena mereka beranggapan bahwa layanan ini masih terbilang aman karena selama mereka menggunakannya masih aman-aman saja tidak terdapat masalah apapun, tetapi walaupun demikian mereka tetap saja berhati-hati dalam menggunakannya agar masalah-masalah yang telah peneliti sebutkan tidak terjadi pada diri mereka.

⁶⁸ Wawancara dengan Yunda Dwi Pinasti selaku masyarakat kota Palopo

⁶⁹ Wawancara dengan Alfira Salepu selaku masyarakat kota Palopo

Pada wawancara yang dilakukan, peneliti juga menemukan bahwa telah ada yang mengalami risiko dari penggunaan *Spaylater* ini.

Menurut saudara Alif Fikri mengatakan bahwa:

“pasti tau karna memang sudah terdaftar di ojk dan awal daftar memang ada itu di kasi ki dan di suruh baca dan kalau setuju memang lanjutkan dan terdaftar semua ini di ojk. dan sudah saya alami sendiri yaitu akun *Spaylater* saya terblokir karean sudah lambat membayar, sempat mengadu ke cs, sempat mengadu ke live chatnya kenapa bisa, karna memang sudah saya lapor itu cuman lambat beberapa hari itu sudah tidak bisa dipakai, katanya csnya itu sudah diblokir sama ojknya, sudah tidak bisa mi membantu juga, jadi tidak bisa lagi digunakan”

Pendapat saudara Alif Fikri tentang risiko *Spaylater*:

“risikonya memang kalau dipikir mungkin agak tinggi risikonya karna memang mungkin tahun depan moki meminjam ke bank dan sapatau di cek nama ta di ojk begini kalau misal pernah lambat membayar pasti ada data milik kita yang jelek disitu. Dan saya juga sudah terblokir jadi tidak bisa menggunakan paylater karna memang sekarang itu peraturannya agak sensitif, baru bulan kemarin itu, dari situ lambat 5 hari ji dan langsung diblokir kayak tidak ada kompensasi karna sebelumnya itu mungkin ada yang lambat 7 atau 8 hari masih bisa di pakai dan di bayar sekarang itu tidak bisa.”⁷⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa akun *Spaylater* narasumber telah diblokir akibat dari keterlambatannya melunasi tagihan yang dimiliki yaitu terlambat selama 5 hari. Diketahui kalau hal ini terjadi karena sepertinya telah ada perubahan peraturan dari penyedia layanan yang mana ketika terlambat pada sejumlah hari yang telah ditentukan maka akan diblokir dan tidak bisa digunakan lagi kemudian narasumber pun belum mengetahui mengenai perubahan ketentuan tersebut.

⁷⁰ Wawancara dengan Alif Fikri selaku masyarakat kota Palopo

Walaupun telah mengetahui mengenai risiko yang bisa ditimbulkan dari penggunaan layanan *Spaylater* ini kenyataannya masyarakat tetap menggunakan layanan tersebut.

Menurut saudari Annisa Ainun Lestari mengatakan bahwa:

“karena saya telah memiliki persiapan dana untuk dialokasikan untuk membayar *Spaylater* pada waktunya nanti”⁷¹

Menurut saudari Fahira mengatakan bahwa:

“karena memang lagi ada yang urgen atau mendesak dan harus pada saat itu juga jadi harus menggunakan layanan *Spaylater* itu”⁷²

Menurut saudari Andi Mudfauzah mengatakan bahwa:

“yah itu, karena memudahkan kita dalam berbelanja ketika dana masih kurang, dan juga karena voucher potongan yang diberikan juga cukup banyak dan menarik”⁷³

Menurut saudara Muh. Nurwan Fauzan mengatakan bahwa:

“karena memang sedang membutuhkan suatu barang yang urgen tapi dana belum cukup jadi menggunakan *Spaylater* ini dan juga karena saya sudah yakin kalau bulan berikutnya akan bisa saya lunasi dengan gaji yang saya terima tiap bulannya jadi saya tidak khawatir tentang hal itu. Saya juga menggunakan *Spaylater* ini hanya untuk keperluan yang penting saja, bukan untuk memuaskan hasrat pribadi, jadi penggunaannya juga jarang”⁷⁴

Menurut saudara Alif Fikri mengatakan bahwa:

“tetap memanfaatkan karena memang memberikan kita kemudahan untuk berbelanja barang yang pada saat itu lagi mendesak tapi belum punya duitnya, jadi bisa dibeli sekarang terus bayarnya nanti, karena sebelumnya juga sudah yakin kalau bisa dilunasi karena sudah ada uang untuk membayar tagihannya melalui gaji yang diterima”⁷⁵

⁷¹ Wawancara dengan Annisa Ainun Lestari selaku masyarakat kota Palopo

⁷² Wawancara dengan Fahira Febrina Z. selaku masyarakat kota Palopo

⁷³ Wawancara dengan Andi Mudfauzah selaku masyarakat kota Palopo

⁷⁴ Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauzan selaku masyarakat kota Palopo

⁷⁵ Wawancara dengan Alif Fikri selaku masyarakat kota Palopo

Hasil wawancara di atas menyatakan bahwa masyarakat tetap menggunakan layanan *Spaylater* ini walaupun telah tahu risikonya karena memang kembali lagi ke berbagai kemudahan dan manfaat yang diberikan seperti dapat menjadi solusi ketika membutuhkan suatu barang yang mendesak tetapi uang yang dimiliki belum cukup dan berbagai voucher potongan dan gratis ongkir yang diberikan. Selain dari itu ada juga yang tetap menggunakan layanan ini karena mereka telah menyiapkan dana untuk melunasi tagihan mereka berikutnya, dan terkhusus untuk yang telah memiliki pekerjaan dengan gaji tetap mereka sudah yakin kalau di bulan berikutnya ketika tagihan mendekati jatuh tempo mereka telah memiliki uangnya yaitu melalui gaji yang diterimanya.

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas bahwa masyarakat pada umumnya memang telah mengetahui mengenai adanya risiko yang bisa muncul dari penggunaan *Spaylater* ini. Informasi ini mereka dapatkan melalui sosial media, internet, informasi dari sekitar serta informasi dari aplikasi penyedia layanan *paylater* tersebut dalam hal ini yaitu shopee. Beberapa risiko yang dapat muncul yang paling umum diketahui masyarakat yaitu risiko yang muncul dari keterlambatan membayar. Ketika terjadi keterlambatan membayar maka akan muncul beberapa masalah yaitu akan terkena denda yaitu sebesar 5% dan akan terus menumpuk apabila tidak melunasi tagihan yang dimiliki, kemudian ketika telah membayar juga dapat memengaruhi reputasi skor kredit kita yang mana itu akan berdampak ketika kelak kita akan mengajukan pinjaman ke bank. Selain dari itu kita juga akan mendapatkan desakan dari pihak shopee melalui telepon, whatsapp untuk segera melunasi tagihan yang ada atau bahkan akan langsung

diblokir oleh pihak shopeenya seperti yang telah dialami oleh salah satu narasumber dalam penelitian ini. Oleh karena itu kita harus sebisa mungkin mengatur pinjaman yang kita gunakan pada *Spaylater* ini agar terhindar dari risiko-risiko yang ada.

Suatu risiko memanglah hal yang wajar ada dalam segala sesuatu baik itu pada kegiatan yang dilakukan, pada suatu layanan, maupun pada suatu usaha yang sedang dijalankan. Seperti halnya pada layanan *Spaylater* yang juga memiliki risiko dalam penggunaannya apabila kita tidak berhati-hati. Beberapa risiko yang dimaksud yaitu risiko hidup boros akibat dari apabila kita terlena dengan kemudahan dan potongan-potongan harga dan gratis ongkir yang diberikan oleh layanan ini karena memudahkan kita untuk mendapatkan barang yang diinginkan pada saat itu juga tanpa harus memperhatikan keuangan yang dimiliki dengan anggapan bahwa bisa dilunasi di tagihan bulan berikutnya. Risiko ini harus kita hindari karena jika tidak akan memunculkan risiko berikutnya yaitu keterlambatan bayar atau bahkan sampai menunggak dan tidak membayarnya karena *Spaylater* ini telah terdaftar resmi di OJK. Hal ini akan berakibat pada reputasi skor kredit kita yang akan berkurang serta akan memengaruhi atau bahkan bisa di masukkan daftar hitam jika sudah parah pada BI Checking atau SLIK OJK dan hal itu akan berdampak pada kita. Apabila telah dimasukkan daftar hitam atau Kol (kolektibilitas) telah buruk maka kita tidak dapat mengajukan pinjaman atau pengajuan kita akan ditolak oleh pihak Bank karena penilaian pada Kol kita dinilai tidak baik.⁷⁶ Selain dari risiko di atas masih ada risiko lainnya yaitu risiko keamanan atau peretasan. Meskipun layanan

⁷⁶ OJK, "Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)," Otoritas Jasa Keuangan, diakses 29 September 2023, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10422>.

Spaylater ini telah dilindungi oleh OJK akan tetapi tidak menutup kemungkinan terjadinya peretasan atau penyalahgunaan akun oleh orang tidak bertanggung jawab.

Berbagai risiko yang ada tersebut ditanggapi oleh masyarakat kota Palopo sebagai suatu hal yang wajar adanya, mereka beranggapan bahwa yang namanya suatu pinjaman memang pastilah memiliki risiko apalagi kalau kita tidak mengikuti syarat ketentuan yang berlaku seperti membayar sesuai tempo yang ditentukan, tidak menyalahgunakan layanan yang diberikan dan lain sebagainya. Masyarakat kota Palopo juga berpendapat bahwa risiko yang dimiliki *Spaylater* ini masih terbilang cukup aman jika dibandingkan pada layanan lainnya misalnya saja mengenai denda ketika lalai membayar dan mengenai bunganya, sedangkan pada layanan lain itu lebih besar jika dibandingkan dengan *Spaylater*. Mereka juga berpendapat bahwa sebelum menggunakan suatu layanan dalam hal ini *Spaylater* sebaiknya kita sebagai customer harus mengetahui terlebih dulu manfaat dan juga risiko yang dapat muncul agar kita bisa mengantisipasinya. Meskipun demikian masih terdapat juga masyarakat yang belum tahu sama sekali apa saja risiko yang bisa ditimbulkan dari penggunaan layanan ini, tetapi untungnya masih belum terdapat masalah terkait hal tersebut yang dialami.

Meskipun masyarakat kota Palopo telah mengetahui risiko yang bisa saja muncul dari penggunaan *Spaylater* ini, mereka tetap menggunakan layanan ini untuk bertansaksi. Hal ini didasarkan pada kepercayaan mereka atau persepsi/pandangan mereka yang baik terhadap layanan tersebut. Mereka masih menganggap bahwa layanan ini merupakan solusi ketika keadaan mendesak

membutuhkan suatu barang tetapi belum memiliki dana yang cukup, dan juga ada yang tetap menggunakan karena mereka yakin bahwa bisa melunasi tagihan yang ada melalui gaji yang didapatkan atau melalui tabungan yang akan disiapkan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau anggapan masyarakat masih terbilang baik terhadap *Spaylater* ini sehingga mereka tetap memilih untuk menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan seorang ahli yang menyebutkan bahwa persepsi seseorang dapat memengaruhi perilaku atau tindakan orang tersebut, kalau persepsi terhadap suatu hal baik maka seseorang akan cenderung bertindak berdasarkan persepsi tersebut,⁷⁷ sama halnya dengan hasil yang diperoleh dimana masyarakat kota Palopo tetap menggunakan layanan *Spaylater* karena persepsi mereka terhadap layanan tersebut masih baik karena sangat membantu ketika keadaan terdesak.

Hasil penelitian yang dipaparkan juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Fanny Anggraeny Putri dan Sri Setyo Iriani tentang pengaruh kepercayaan dan kemudahan terhadap keputusan pembelian menggunakan metode pinjaman online shopee *paylater* yang menyatakan bahwa semakin seseorang mempercayai suatu layanan dalam hal ini *Spaylater* maka orang tersebut akan semakin yakin untuk memutuskan bertransaksi menggunakan layanan itu dan apabila seseorang tidak mempercayai suatu penyedia layanan maka dia tidak akan menggunakan layanan tersebut atau tidak akan ada keputusan pembelian.⁷⁸ Pada

⁷⁷ Fadillah, "Persepsi Masyarakat Kabupaten Tangerang Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech)," 50.

⁷⁸ Fanny Anggraeny Putri dan Sri Setyo Iriani, "Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Pinjaman Online Shopee PayLater," *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 3 (28 Juni 2020): 824, <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p818-828>.

penelitian yang telah dilakukan ditegaskan bahwa masyarakat kota palopo memilih tetap menggunakan layanan *Spaylater* ini karena tanggapan mereka yang masih positif terhadap layanan yang artinya mereka masih percaya dengan layanan *Spaylater* ini untuk bertransaksi pembelian.

3. Upaya meminimalisir dan mencegah risiko penggunaan *Spaylater*

Suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan pastilah akan dibayangi oleh yang namanya risiko. Risiko ini muncul karena adanya suatu ketidakpastian atau karena adanya suatu kelalaian dalam proses. Dan usaha kita adalah untuk sebisa mungkin menghindari dan mencegah terjadinya risiko tersebut. Sama halnya dengan penggunaan *Spaylater* yang juga memiliki risiko maka kita harus berhati-hati agar risiko tersebut tidak muncul. Oleh karena itu melalui penelitian ini peneliti harap bisa memberikan pengetahuan terkait apa upaya yang bisa dilakukan agar terhindar dari risiko *Spaylater* ini.

Menurut saudari Diah Lestari mengatakan bahwa:

“bayar tepat waktu, jika bisa jauh hari sebelum jatuh tempo uangnya disiapkan memang atau paling gak nabung untuk lunasi. Tanamkan pada diri bahwa paylater adalah hutang yg wajib dibayar, atau bisa dengan membatasi diri jangan berbelanja secara berlebihan sesuai dengan keuangan dan kebutuhan”⁷⁹

Menurut saudari Fahira mengatakan bahwa:

“yang akan kulakukan itu bayar sebelum waktunya, dan caraku lunasi itu kumpul uang langsung isi di saldo shopeepay untuk membayar tagihan *Spaylater*nya ketika akan jatuh tempo”⁸⁰

⁷⁹ Wawancara dengan Diah Lestari selaku masyarakat kota Palopo

⁸⁰ Wawancara dengan Fahira Febrina Z. selaku masyarakat kota Palopo

Menurut saudari Virgin Malisan mengatakan bahwa:

“kayaknya harus lebih hati-hati atau lebih cermat untuk menggunakan shopee paylater ini, dan kalau bisa siapkan memang dananya sebelum jatuh tempo agar tidak menunggak”⁸¹

Menurut saudara Muh. Nurwan Fauzan mengatakan bahwa:

“untuk saya sendiri itu, kalau semisal mengambil yang cicilan seperti 3 bulan, saya itu biasanya ketika memang ada uang pada saat itu, sebisa mungkin saya akan melunasi pembayarannya itu sekaligus pada tagihan bulan itu, jadi di bulan berikutnya sudah tidak ada tagihan lagi dan tidak terbebani lagi dengan cicilan lagi”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa tips atau upaya yang dilakukan narasumber untuk mencegah atau meminimalisir risiko yang ada yaitu dengan cara ketika telah menggunakan layanan *Spaylater*, sebisa mungkin mulailah untuk mengumpulkan dana untuk melunasi tagihan yang ada. Yang kedua yaitu dengan cara membayar lebih awal sebelum jatuh tempo tagihan *Spaylater* yang dimiliki untuk menghindari terjadinya kelupaan untuk membayar. Yang ketiga yaitu dengan cara ketika memang memiliki uang lebih bisa bayarkan sekaligus tagihan cicilan yang dimiliki agar kedepannya sudah tidak terbebani lagi dengan tagihan.

Walaupun dengan upaya pencegahan yang dilakukan, akan tetapi tidak selamanya dapat aman, risiko masih bisa terjadi ketika terjadi satu kelalaian dalam menggunakannya. Oleh karena ini kita harus bisa mengatasi risiko tersebut ketika terjadi.

⁸¹ Wawancara dengan Virgin Malisan selaku masyarakat kota Palopo

⁸² Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauzan selaku masyarakat kota Palopo

Menurut saudari Annisa Ainun Lestari mengatakan bahwa:

“saya akan berusaha untuk bertanggung jawab dengan cara melakukan usaha secara optimal untuk membayar *Spaylater* saya karena sebelum menggunakan *Spaylater*, saya sebagai pengguna telah menyetujui bentuk sanksi/risiko yang akan terjadi”⁸³

Menurut saudari Diah Lestari mengatakan bahwa:

“kalau menurut saya, semisal ketika mengalami risiko tersebut, cari tau dulu masalahnya apa, kemudian temukan solusinya, misalnya terkait risiko penunggakan, kalau sudah menunggak alangkah lebih baiknya agar segera melunasi penunggakan itu agar tidak menumpuk sehingga membuat lebih banyak yang harus dibayar, terus mengenai risiko hidup borosnya bisa dengan mulai menahan diri untuk tidak terlena dengan kemudahan yg diberikan, dan selalu prioritaskan kebutuhan dulu baru keinginan agar manajemen uang kita lebih baik, lalu kalau semisal nih terjadi peretasan pada akun kita dan kemudian disalahgunakan, maka saya akan langsung mencoba menghubungi pihak customer service dari shopeenya, agar segera ditindaklanjuti, saya kira itu tindakan yang akan saya lakukan”⁸⁴

Menurut saudara Muh. Nurwan Fauzan mengatakan bahwa:

“kalau dari saya semisal ketika telat membayar, usahakan tetap melunasinya dengan cara mencari uang tambahan, dan tidak hanya berdiam diri membiarkan dendanya terus menumpuk, usahakan untuk segera membayarnya, dan lebih siap lagi berikutnya ketika ingin menggunakannya lagi”⁸⁵

Menurut saudara Alif Fikri mengatakan bahwa:

“alangkah baiknya jika terjadi masalah agar menghubungi customer servisnya terlebih dahulu, untuk nantinya akan dibantu atau diarahkan terkait masalah yang dialami. Dan ketika menunggak usahakan jangan sampai terlalu lama, dan langsung dibayarkan sesuai jumlah tagihan yang ada”⁸⁶

Menurut saudari Alfira mengatakan bahwa:

“tindakan saya yah tergantung apa masalahnya, kalau masalahnya itu di pembayaran cicilannya, maka saya akan langsung berusaha melunasinya agar kedepannya tidak membengkak lagi, terus kalau masalah akunya diretas yah saya

⁸³ Wawancara dengan Annisa Ainun Lestari selaku masyarakat kota Palopo

⁸⁴ Wawancara dengan Diah Lestari selaku masyarakat kota Palopo

⁸⁵ Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauzan selaku masyarakat kota Palopo

⁸⁶ Wawancara dengan Alif Fikri selaku masyarakat kota Palopo

Cuma bisa melaporkannya ke pihak shopee untuk membantu masalah itu, intinya jangan panik, cari tau dulu apa masalahnya baru carikan solusi”⁸⁷

Hasil wawancara diatas menunjukkan beberapa tindakan yang akan dilakukan oleh narasumber ketika mengalami risiko *Spaylater* ini, di antaranya yaitu mengenai risiko peretasan solusi yang diberikan itu agar langsung menghubungi pihak cs dari shopee agar langsung ditindaklanjuti permasalahan itu. Terkait risiko penunggakan yaitu usahakan jangan terlalu lama menunggaknya dan agar kalau bisa langsung dilunasi keterlambatan bayarnya itu supaya tidak terjadi penumpukan tagihan yang malah akan memberatkan konsumen dengan bertambahnya tagihan akibat dari denda yang ada, dan jangan memilih untuk lari dari masalah tersebut karena hal itu hanya akan memberikan dampak berkepanjangan. Kemudian untuk risiko hidup boros itu bisa dengan mulai memprioritaskan hal yang dibutuhkan terlebih ketimbang memenuhi hasrat foya-foya dengan membeli barang yang tidak dibutuhkan. Dengan kata lain ketika mengalami risiko dari *Spaylater* ini upaya yang pertama kita lakukan yaitu identifikasi dulu masalah apa yang dialami, kemudian temukan penyebabnya, dan terakhir baru temukan solusi atau alternatif untuk penyelesaian risiko tersebut.

Menurut saudari Fahira mengatakan bahwa:

“saya juga belum tau apa yang akan saya lakukan karena sejauh ini belum pernah mengalami, tapi mungkin kalau itu terjadi saya akan merasa panik dan takut, dan juga akan berhenti menggunakan *Spaylater* ini”⁸⁸

Menurut saudari Virgin Malisan mengatakan bahwa:

“mungkin saya akan langsung berhenti menggunakan *Spaylater* ini”⁸⁹

⁸⁷ Wawancara dengan Alfira Salepu selaku masyarakat kota Palopo

⁸⁸ Wawancara dengan Fahira Febrina Z. selaku masyarakat kota Palopo

⁸⁹ Wawancara dengan Virgin Malisan selaku masyarakat kota Palopo

Selain dari narasumber yang sigap mengambil tindakan ketika mengalami risiko yang ada, terdapat juga narasumber yang memilih untuk langsung berhenti menggunakan layanan *Spaylater* ini karena merasa takut dan khawatir terlilit utang yang akan mengganggu hidupnya, walaupun sebenarnya hal itu sebaiknya tidak kita lakukan karena ketika memilih melarikan diri tanpa menyelesaikan masalah yang ada maka kita sendiri juga yang akan tetap merasakan dampak dan kerugiannya. Jadi sebaiknya kita menyelesaikan terlebih dahulu masalah tersebut.

Risiko memanglah sesuatu yang akan selalu ada pada setiap kegiatan, usaha ataupun pada suatu layanan, semuanya tergantung bagaimana kita menyikapi risiko tersebut. Dalam menyikapi risiko ini kita bisa dengan melakukan tindakan terlebih dahulu agar risiko itu tidak terjadi dan kita pun akan merasa sedikit aman karena terhindar dari risiko itu atau kita juga bisa dengan sigap langsung mengambil tindakan ketika risiko tersebut terjadi. Seperti yang dilakukan oleh masyarakat kota Palopo dalam meminimalisir atau mencegah dari risiko pada penggunaan layanan *Spaylater* dalam bertransaksi, beberapa tindakan pencegahan yang dilakukan yaitu:

- a. ketika telah menggunakan layanan *Spaylater*, sebisa mungkin mulailah untuk mengumpulkan dana dengan cara mulai menabung jauh-jauh hari sampai dana terkumpul dan bisa digunakan untuk membayar tagihan tersebut. Hal ini dapat membantu kita mencegah risiko dari keterlambatan bayar karena kita telah menyiapkan dana yang diperlukan.
- b. Yang kedua yaitu dengan cara membayar lebih awal sebelum jatuh tempo tagihan *Spaylater* yang dimiliki untuk menghindari terjadinya kelupaan untuk membayar. Karena yang namanya manusia tidak luput dari yang

namanya lupa, bisa saja karena satu dan lain hal sehingga kita jadi mengabaikan tagihan yang dimiliki, oleh karena itu baiknya kita melunasinya lebih awal.

- c. Yang ketiga yaitu dengan cara ketika memang memiliki uang lebih bisa bayarkan sekaligus tagihan cicilan yang dimiliki agar kedepannya sudah tidak terbebani lagi dengan tagihan. Cara ini dapat dilakukan ketika kita memang memiliki uang lebih mungkin dari gaji atau tabungan yang dimiliki, yang kemudian digunakan untuk membayar sekaligus dalam satu kali pembayaran melunasi tagihan yang ada
- d. Menghindari risiko hidup boros akibat dari ketagihan menggunakan layanan *Spaylater* ini bisa dengan cara lebih menahan diri dari godaan untuk berbelanja barang yang tidak diperlukan dan hanya gunakan *Spaylater* ini untuk keperluan mendesak.

Dengan berbagai tips pencegahan di atas diharapkan kita dapat lebih cermat dan berhati-hati serta lebih bijak lagi dalam menggunakan layanan *Spaylater* ini.

Selain dari upaya atau usaha untuk melakukan pencegahan kita juga perlu mengetahui cara untuk mengatasi atau tindakan yang harus dilakukan ketika sewaktu-waktu terjadi risiko yang tidak diinginkan. Oleh karena itu diperlukan yang namanya pengendalian risiko. Manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur dan memantau serta mengendalikan risiko yang terjadi dalam kegiatan usaha.⁹⁰ Menurut Moeller terdapat empat tahapan proses dalam melakukan pengendalian/manajemen risiko

⁹⁰ Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, 2:105.

yang mendasar, yang terdiri dari (1) identifikasi risiko, (2) penilaian risiko, (3) prioritas risiko dan perencanaan respon, serta (4) pemantauan risiko. Identifikasi risiko akan menghasilkan daftar risiko yang potensial. Kemudian pengukuran risiko dapat memberi informasi terkait berbagai kemungkinan terjadinya dan dampak yang mungkin ditimbulkan jika risiko terjadi. Lalu tahapan prioritas risiko dan perencanaan respon ini merupakan sebuah tindak lanjut yang harus dilakukan oleh manajemen dalam rangka melakukan tindakan atau penanggulangan atas setiap risiko yang ada sesuai dengan prioritas dan kecenderungan risiko.⁹¹

Terkait dengan risiko *Spaylater* yang ada, berdasarkan pengendalian risiko di atas, melalui penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa masyarakat kota Palopo memiliki tindakan yang dalam mengatasi risiko *Spaylater* ketika terjadi, yaitu dimulai dari identifikasi terlebih dahulu masalah yang terjadi atau risiko apa yang muncul, kemudian temukan apa penyebab dari risiko itu muncul, selanjutnya mulai cari solusi atau alternatif yang bisa dilakukan untuk mengatasi risiko yang terjadi, seperti berikut:

- a. mengenai risiko peretasan solusi yang diberikan itu agar langsung menghubungi pihak cs dari shopee agar langsung ditindaklanjuti permasalahan itu.
- b. Terkait risiko penunggakan yaitu usahakan jangan terlalu lama menunggaknya dan agar kalau bisa langsung dilunasi keterlambatan bayarnya itu supaya tidak terjadi penumpukan tagihan yang malah akan

⁹¹ Muchlis dan Supriyadi, "Desain Sistem Manajemen Risiko pada Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN BH) Studi Kasus pada Universitas Gadjah Mada," 160.

memberatkan konsumen dengan bertambahnya tagihan akibat dari denda yang ada, dan jangan memilih untuk lari dari masalah tersebut karena hal itu hanya akan memberikan dampak berkepanjangan.

- c. Kemudian untuk risiko hidup boros itu bisa dengan mulai memprioritaskan hal yang dibutuhkan terlebih ketimbang memenuhi hasrat foya-foya dengan membeli barang yang tidak dibutuhkan. Sebisa mungkin mulai lebih cermat dan bijak dalam berbelanja.

Meskipun demikian juga masih terdapat beberapa orang yang memilih untuk langsung mundur ketika masalah atau risiko muncul seperti memilih untuk langsung berhenti menggunakan layanan *Spaylater* ini, dengan alasan takut dan khawatir, padahal sebenarnya hal ini merupakan suatu kesalahan karena dampak yang ditimbulkan ketika memilih untuk meninggalkan masalah yang terjadi cukup berat seperti reputasi kita di BI Checking atau SLIK OJK akan memburuk dan jelek dan hal ini akan berdampak di masa depan ketika kita akan mengajukan suatu pinjaman atau kredit ataupun pembiayaan ke bank kemungkinan besar akan ditolak karena SLIK OJK yang menjadi pertimbangan mereka. Oleh karena itu sebaiknya sebelum memilih untuk berhenti menggunakan layanan *Spaylater* ini, terlebih dahulu selesaikan masalah yang terjadi.

4. Kesimpulan Pembahasan

Sebagai salah satu platform belanja online, shopee menawarkan berbagai fitur atau layanan kepada konsumen. Salah satunya yaitu layanan *paylater* yang disebut dengan Shopee *Paylater* atau *Spaylater*. *Spaylater* ialah suatu layanan berbasis pinjaman secara online berupa saldo terbatas yang dapat digunakan oleh

konsumen dalam berbagai keperluan seperti membayar suatu belanjaan di shopee, membayar tagihan (air, listrik, tiket, dan lain sebagainya), serta membayar makanan (*ShopeeFood*) dengan sistem beli sekarang bayar nanti dengan memakai saldo yang telah diberikan. Penggunaan saldo tersebut kemudian akan dilunasi sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan (1, 3, 6, 12 bulan) dengan tambahan bunga sebesar 2,95%.

Spaylater kini telah menjadi solusi alternatif bagi konsumen ketika keadaan mendesak semisal ketika mereka sedang membutuhkan atau menginginkan suatu barang akan tetapi dana yang mereka miliki masih kurang atau tidak mencukupi maka layanan ini dapat menjadi solusinya. Hal ini dikarenakan berbagai kemudahan dan manfaat yang diberikan kepada konsumen seperti kepraktisan penggunaannya (konsumen tidak perlu pergi jauh-jauh ke bank atau mini market untuk melakukan pembayaran, kita hanya perlu membayarnya langsung menggunakan saldo pada layanan *Spaylater* ini), menawarkan berbagai potongan atau *voucher* belanja (gratis ongkir, potongan harga, *cashback*) dan pendaftaran untuk menggunakan layanan ini sangatlah mudah tanpa perlu jaminan atau pengecekan lainnya, kita cukup memasukkan identitas diri, melampirkan KTP, dan mengisi informasi tambahan seperti jumlah gaji, dan kontak darurat serta layanan *Spaylater* ini telah terdaftar secara resmi di OJK jadi dapat memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen tanpa perlu khawatir masalah legalitasnya.

Meski dengan berbagai fasilitas, manfaat, dan kenyamanan yang diberikan tentunya suatu layanan tidak luput juga dari suatu risiko. *Spaylater* tentunya juga memiliki risikonya antara lain:

- a. Bagi pihak penyedia (shopee) dapat memberikan mereka kerugian karena kondisi dari tidak adanya jaminan bahwa pengguna tersebut akan melunasi tagihan mereka sebagai dampak dari pendaftaran yang sangat mudah. Meski demikian pihak shopee juga tidak tinggal diam, mereka juga pastinya telah memprediksi hal tersebut sehingga mereka memberlakukan sistem denda dan blokir terhadap akun pengguna serta karena mereka telah terdaftar secara resmi di OJK maka identitas pengguna telah terdaftar pada sistem OJK;
- b. Risiko kredit, bagi konsumen yang tidak melunasi atau mengalami keterlambatan bayar maka hal tersebut dapat memengaruhi reputasi skor kredit kita di SLIK OJK (Sistem Layanan Informasi Keuangan OJK). Hal ini karena *Spaylater* ini telah terdaftar resmi sehingga segala data informasi, aktivitas yang dilakukan menggunakan *Spaylater* telah terekam di sistem OJK. Sehingga ketika kita tidak melunasinya maka reputasi kita akan memburuk bahkan dampak terburuk yang bisa terjadi ialah akun *spaylater* kita akan diblokir (seperti yang telah dialami oleh salah satu narasumber dalam penelitian ini) dan nama kita dapat dimasukkan ke daftar hitam (*blacklist*) atau reputasi kredit kita sampai masuk kategori kredit macet (kol lima). Hal ini dapat berdampak pada di masa depan ketika akan mengajukan suatu pinjaman, kredit atau pembiayaan maka pengajuan tersebut akan sulit untuk diterima oleh bank atau penyedia kredit lainnya karena SLIK OJK ini menjadi salah satu pertimbangan ketika suatu instansi akan memeberikan pinjaman.

- c. Risiko kemanan, meski keamanan pada *Spaylater* ini telah terjamin karena terlindungi oleh OJK, akan tetapi masih terdapat kemungkinan terjadinya peretasan (*hacking*) pada akun yang dimiliki, seperti akun *Spaylater* kita digunakan oleh pihak tidak bertanggungjawab untuk berbelanja atau hal lain, kemudian tagihan dan cicilannya dibebankan pada kita.
- d. Risiko hidup boros, terkadang kemudahan dan manfaat dapat memberikan dampak buruk ketika kita mulai terlena pada hal tersebut, contohnya pada aktivitas belanja online yang dapat menjadi tidak terkontrol dan berlebihan terutama ketika menggunakan *Spaylater* ini sebagai metode pembayaran yang memberikan kemudahan dalam penggunaannya seperti yang telah dijelaskan di awal.

Berbagai risiko yang telah disebutkan tentunya tidak mengurangi niat konsumen untuk memanfaatkan layanan *Spaylater*, tentu hal ini berkaitan dengan persepsi yang dimiliki seseorang. Suatu persepsi dapat memberikan keputusan seseorang dalam bertindak, melakukan pembelian atau memilih suatu layanan. Terkait dengan layanan *Spaylater* ini beberapa konsumen menganggap bahwa layanan ini masih aman untuk digunakan selama kita berhati-hati dalam penggunaannya dan tidak menyalahgunakan kemudahan yang diberikan. Meski demikian kita sebagai konsumen tetap saja harus mengetahui berbagai informasi mulai dari sistem atau prosedur, syarat dan ketentuan, hingga risiko yang dimiliki sebelum memutuskan menggunakan suatu layanan, karena hal itu merupakan hal yang penting dilakukan untuk menghindari atau mengantisipasi ketika terjadi suatu masalah kelak. Selain itu, beberapa konsumen juga masih memiliki beberapa

ketakutan seperti takut terlilit utang, khawatir harus membayar bunga yang tinggi, ketakutan jika ketagihan, dan takut akan penipuan. Hal ini karena berbagai berita yang dulu sempat ramai disampaikan yaitu terkait pinjol (pinjaman online) yang tentunya hal ini sangat meresahkan bagi masyarakat serta menjadi sosok yang memberikan ketakutan orang-orang mengambil pinjaman. Meski dengan rasa takut itu, mereka tetap memilih untuk memanfaatkan layanan *Spaylater* ini karena adanya unsur keterpaksaan yaitu kekurangan dana di saat kondisi urgen membutuhkan sesuatu. Walaupun begitu sejauh pengalaman mereka menggunakan layanan tersebut untungya mereka belum merasakan atau mengalami risiko atau ketakutan serta kekhawatiran yang awalnya mereka pikirkan.

Risiko merupakan suatu kerugian bagi kita, oleh karena itu kita sebisa mungkin harus menghindari dan mencegah agar risiko tersebut tidak terjadi. Beberapa cara yang bisa kita lakukan yaitu 1) mulailah menabung atau mengumpulkan dana untuk melunasi tagihan *Spaylater* kita dengan cara menyisihkan uang jajan yang dimiliki atau melalui gaji yang diterima, 2) untuk menghindari keterlambatan bayar atau kelupaan, kita dapat melunasi lebih awal tagihan *Spaylater* yang dimiliki. Selain dari cara tersebut ketika kita mengalami masalah atau risiko *Spaylater* ini agar sebisa mungkin kita menyelesaikan masalah tersebut dan jangan malah hanya berdiam diri atau bahkan melarikan diri, karena hal itu hanya akan berdampak atau merugikan diri kita sendiri seperti pada risiko kredit, ketika tidak membayar utang yang dimiliki maka dapat masuk kedalam daftar hitam di SLIK OJK sehingga akan berakibat kesulitan mengajukan kredit atau pembiayaan di masa depan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melaksanakan penelitian bersama masyarakat Kota Palopo terkait persepsi pengguna *paylater* terhadap risiko penggunaan layanan tersebut pada aplikasi *e-commerce* shopee, maka dapat disimpulkan:

1. *Spaylater* kini telah menjadi solusi alternatif bagi konsumen ketika keadaan mendesak semisal ketika mereka sedang membutuhkan atau menginginkan suatu barang akan tetapi dana yang mereka miliki masih kurang atau tidak mencukupi maka layanan ini dapat menjadi solusinya. Hal ini dikarenakan berbagai kemudahan dan manfaat yang diberikan kepada konsumen seperti kepraktisan penggunaannya, menawarkan berbagai potongan atau voucher belanja dan pendaftaran untuk menggunakan layanan ini sangatlah mudah, serta layanan *Spaylater* ini telah terdaftar secara resmi di OJK.
2. Meski dengan berbagai fasilitas, manfaat, dan kenyamanan yang diberikan, *Spaylater* juga tidak luput dari suatu risiko seperti, risiko kredit, risiko keamanan, dan risiko hidup boros. Berbagai risiko yang telah disebutkan tentunya tidak mengurangi niat konsumen untuk memanfaatkan layanan *Spaylater*, tentu hal ini berkaitan dengan persepsi yang dimiliki seseorang. Terkait dengan layanan *Spaylater* ini beberapa konsumen menganggap bahwa layanan ini masih aman untuk digunakan selama kita berhati-hati dalam penggunaannya dan tidak menyalahgunakan kemudahan yang tersedia. Selain itu, beberapa konsumen juga masih memiliki beberapa ketakutan seperti takut

terlilit utang, khawatir harus membayar bunga yang tinggi, ketakutan jika ketagihan, dan takut akan penipuan. Meski dengan rasa takut itu, mereka tetap memilih untuk memanfaatkan layanan *Spaylater* ini karena adanya unsur keterpaksaan yaitu kekurangan dana di saat kondisi urgen membutuhkan sesuatu.

3. Dalam mencegah atau menghindari terjadinya risiko ada beberapa cara yaitu
 - 1) mulailah menabung atau mengumpulkan dana untuk melunasi tagihan *Spaylater* kita dengan cara menyisihkan uang jajan yang dimiliki atau melalui gaji yang diterima, 2) untuk menghindari keterlambatan bayar atau kelupaan, kita dapat melunasi lebih awal tagihan *Spaylater* yang dimiliki. Selain dari cara tersebut ketika kita mengalami masalah atau risiko *Spaylater* ini agar sebisa mungkin kita menyelesaikan masalah tersebut dan jangan malah hanya berdiam diri atau bahkan melarikan diri.

B. Saran

Setelah penelitian yang dilakukan pada masyarakat Kota Palopo maka peneliti memiliki beberapa saran:

1. Kepada masyarakat diharapkan senantiasa berhati-hati ketika menggunakan suatu layanan karena segala sesuatu itu memiliki risikonya masing-masing. Terkait layanan *Spaylater* ini, agar masyarakat lebih bijak dalam memanfaatkan layanan itu dan jangan terlena dengan berbagai kemudahan, manfaat, serta hal-hal menarik lainnya yang ditawarkan. Kita boleh menggunakannya asalkan kita telah yakin mengenai konsekuensi yang bisa terjadi dan telah paham dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan dan referensi dalam penelitian sejenis dengan ikut melibatkan variabel lain selain masyarakat yaitu pihak penyedia layanan *paylater* mengenai manajemen risikonya, tingkat keamanan, dan terkait masalah perlindungan hukum kepada konsumen yang diaplikasikan oleh penyedia jasa serta terkait dengan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa. Selain itu, agar dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan *paylater* sebagai metode dalam bertransaksi agar dapat memperkuat persepsi masyarakat terkait penggunaan *paylater*, serta meneliti terkait variabel persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan secara kuantitatif, demi memperkuat hipotesis yang dihasilkan penelitian ini yaitu suatu risiko tidak mempengaruhi keputusan seorang konsumen untuk memilih menggunakan suatu layanan dalam hal ini yaitu layanan *Spaylater*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 1 ed. Vol. 2. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Amelia, Vita Hasna Izdi. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fitur SPayLater Pada Aplikasi Shopee dan Pengaruhnya Terhadap Prilaku Konsumtif.” Sripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021.
- Annur, Cindy Mutia. “Layanan Paylater Paling Sering Digunakan pada 2021.” Databoks, 12 Januari 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-paylater-layanan-paylater-paling-banyak-digunakan-pada-2021>.
- Asja, Hasanah Jaya, Santi Susanti, dan Achmad Fauzi. “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta.” *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen* 2, no. 4 (25 September 2021): 309–25. <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.495>.
- Damayanti, Farah Dilla Wanda, dan Clarashinta Canggih. “Pengaruh Penggunaan Pembayaran Shopeepay Later Terhadap Perilaku Konsumsi Islam Generasi Milenial Di Surabaya.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (2021): 11. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.2872>.
- Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. *Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 146/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Online Shop Berdasarkan Prinsip Syariah*, t.t.
- Fadhila, Siti, Darwin Lie, Andy Wijaya, dan Fitria Halim. “Pengaruh Sikap Konsumen Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Mawar Balimbangan.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 8, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.37403/sultanist.v8i1.177>.
- Fadillah, Muhammad Nur. “Persepsi Masyarakat Kabupaten Tangerang Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech).” *Jurnal Mitra Manajemen* 11, no. 1 (2020): 10.
- Fadli, Muhammad Rijal. “Memahami desain metode penelitian kualitatif.” *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 22. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Fahmi, Dzul. *Persepsi: Bagaimana Sejatinya Persepsi Membentuk Kontruksi Berpikir Kita*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.

- Fasiha. *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. Vol. 1. Palopo: Laskar Perubahan, 2016.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandi Asri Fardani, Jumari Ustiawati, Evi Fatmi Uatami, Dhika Julana Sukmana, dan Ria Rahmatul Istiqomah. *Merode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. 1 ed. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Kurniawan, David, Hatane Samuel, dan Edwin Japrianto. "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (2013). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/67>.
- Lia, Ade, dan Hilman Hakiem. "Pengaruh Persepsi Konsumen, Labelisasi Halal dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbal Skincare SR12." *Jurnal EMBA* 5, no. 2 (2022). <https://doi.org/1047467/elmal.v5i2.788>.
- Muchlis dan Supriyadi. "Desain Sistem Manajemen Risiko pada Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN BH) Studi Kasus pada Universitas Gadjah Mada." *Journal of Applied Accounting and Taxation* 3, no. 2 (19 Oktober 2018). <https://doi.org/10.30871/jaat.v3i2.875>.
- Mustafa, Pinton Setya, Hafidz Gusdiyanto, Andif Victoria, Ndaru Kukuh Masgumelar, Nurika Dyah Lestariningsih, Hanik Maslacha, Dedi Ardiyanto, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Vol. 1. Mojokerto: Insight Mediatama, 2022.
- Nizar, Muhammad Afdi. "Financial Technology (Fintech): It's Concept and Implementation in Indonesia." *Munich Personal RePEc Archive* 5 (Oktober 2017): 4. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/98486>.
- OJK. "Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)." Otoritas Jasa Keuangan. Diakses 29 September 2023. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10422>.
- Putera, Andika Persada. *Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko dan Manjemen dalam Perbankan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Putra, Wiradharma Sampurna. "Aspek Cybercrime dalam Paylater." *Jurist-Diction* 4, no. 2 (5 Maret 2021): 791. <https://doi.org/10.20473/jd.v4i2.25790>.

- Putri, Andi Pratiwi Yasni, dan Ahmadi Miru. "Praktik Penyalahgunaan Fitur Kredit (Paylater) oleh Pihak Ketiga melalui Aplikasi Belanja Online." *Amanna Gappa* 28, no. 2 (7 Desember 2020): 16. <https://doi.org/10.20956/ag.v28i2.12617>.
- Putri, Fanny Anggraeny, dan Sri Setyo Iriani. "Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Pinjaman Online Shopee PayLater." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 3 (28 Juni 2020): 818. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p818-828>.
- Sabani, Akbar, Ishak, dan Ilham. "Shari'a Compliance Principles In Financial Technology Asas Kepatuhan Syariah Dalam Finansial Teknologi." *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)* 8, no. 1 (2022). <https://doi.org/DOI:http://doi.org/10.33760/jch.v8i1.542>.
- Saputri, Linda. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Fasilitas Electronic Banking Bank Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018.
- Sari, Rahmatika. "Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 7, no. 1 (24 Mei 2021): 44–57. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i1.2058>.
- Satriawan, I Putu Sugih Arta, Dewa Gede, I Kadek Bagiana, Yerrynaldo Loppies, Firli Agusetiawan Shavab, Chajar Matari Fath Mala, Abdul Malik Sayuti, Denanda Agnes Safitri, dkk. *Manajemen Risiko*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
- Shopee. "[SPayLater - Limit & Aktivasi] Apa itu SPayLater?" Shopee, t.t. [https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-\[SPayLater-Limit-Aktivasi\]-Apa-itu-SPayLater?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/71956-[SPayLater-Limit-Aktivasi]-Apa-itu-SPayLater?previousPage=secondary%20category).
- Sudarmanto, Eko, Astuti, Iskandar Kato, Edwin Basmar, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Yuniningsih, Irdawati, Nugrahini Susantinah Wisnujati, dan Valentine Siagian. *Manajemen Risiko Perbankan*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sutrisman, Dudith. *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, Dan Mahasiswa*. Bogor: Guepedia Publisher, 2019.
- Suwendra, I Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. 1 ed. Bali: Nilacakra, 2018.

Utami, Anindya Puti. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan OVO PayLater." Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2020.

Vorst, Charless R., D. S. Priyarsono, dan Arif Budiman. *Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000*. 1 ed. Jakarta Pusat: Badan Standarisasi Nasional, 2018.

Wijayanti, Ni Wayan Eka, Ni Wayan Suardiati Putri, Kadek Suryati, Ketut Sepdyana Kartini, I Wayan Gede Wardika, dan Evi Dwi Krisna. "Pelatihan Bisnis Online Menggunakan Aplikasi Shopee." *Jurnal Masyarakat Mandiri* 5, no. 1 (Februari 2020): 10. <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i1.3760>.

Yudha, Ana Toni Roby Chandra, Abu Rizal Amiruddin, Alivia Fitriani Hilmi, Atika Fissilmi Kaffah, Fatimala Nur Fauzi, Ika Evarianti, Laila Magfiroh, dan Nada El Nadia. *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. 1 ed. Vol. 2. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Wawancara dengan Alfira Nurfaini E. selaku masyarakat Kota Palopo

Wawancara dengan Alif Fikri selaku masyarakat Kota Palopo

Wawancara dengan Annisa Ainun Lestari selaku masyarakat Kota Palopo

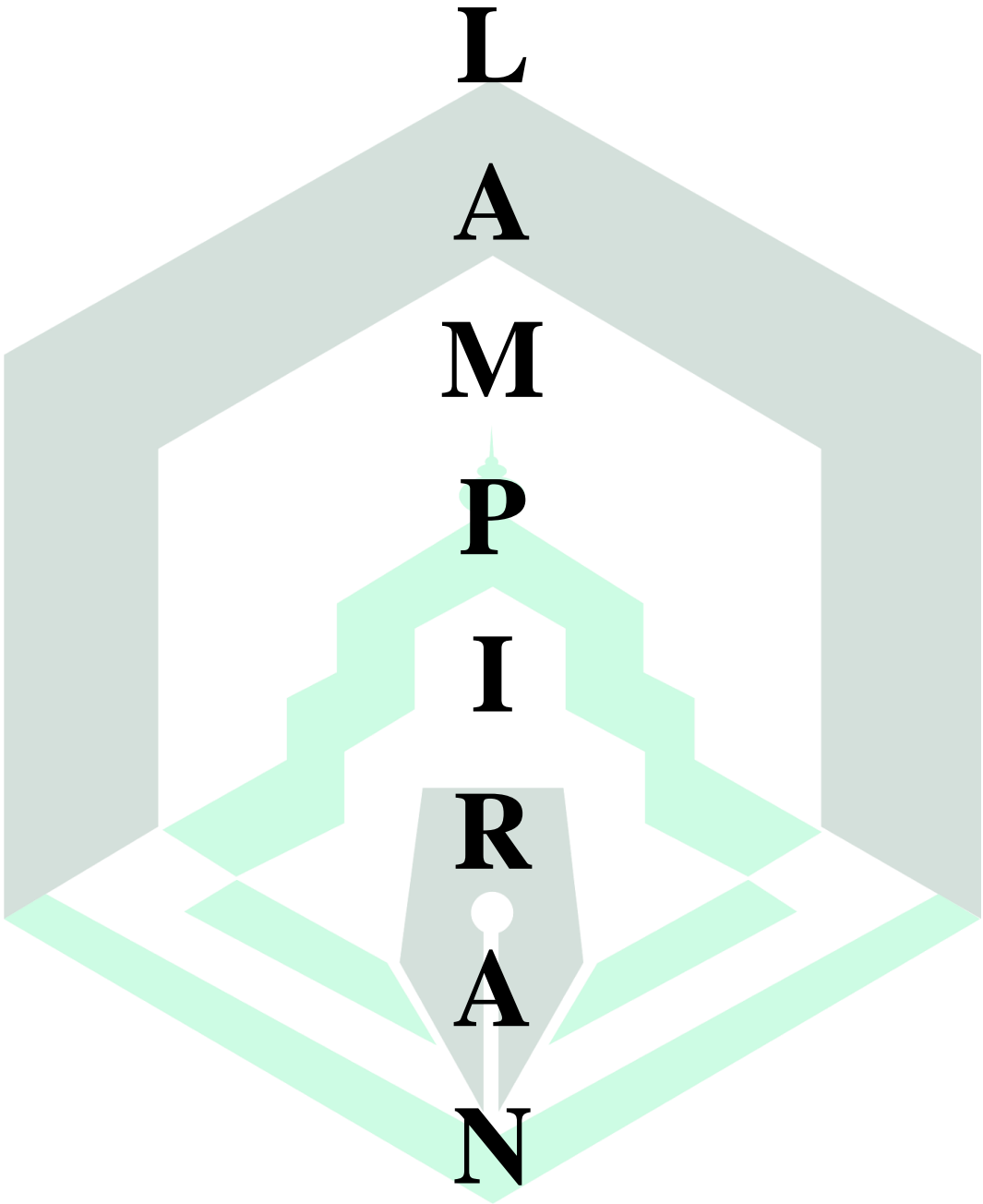
Wawancara dengan Diah Lestari selaku masyarakat Kota Palopo

Wawancara dengan Fahira Febrina Z. selaku masyarakat Kota Palopo

Wawancara dengan Muh. Nurwan Fauza selaku masyarakat Kota Palopo

Wawancara dengan Virgin Malisan selaku masyarakat Kota Palopo

Wawancara dengan Yunda Dwi Pinasti selaku masyarakat Kota Palopo



Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Apa yang saudara/i pahami atau ketahui tentang layanan *Spaylater*?
2. Apa yang menjadi alasan saudara/i menggunakan layanan *Spaylater*?
3. Bagaimana saudara/i menggunakan layanan *Spaylater* dalam bertransaksi?
4. Berapa lama saudara/i telah menggunakan layanan *Spaylater* ini?
5. Berapa total dana yang sudah saudara/i gunakan pada aplikasi *Spaylater* ini?
6. Apakah anda menggunakan layanan *paylater* selain pada aplikasi shopee?
7. Apa saudara/i mengetahui risiko yang bisa muncul dari penggunaan *paylater* tersebut?
8. Apakah saudara/i pernah mengalami risiko dari penggunaan *paylater* itu?
9. Bagaimana saudara/i menanggapi terkait risiko penggunaan *paylater* itu, seperti pada kasus yang pernah viral pada tahun 2021?
10. Bagaimana persepsi atau pandangan saudara/i terhadap risiko yang bisa saja muncul?
11. Walaupun saudara/i telah mengetahui mengenai risiko yang bisa muncul dari penggunaan *paylater*, mengapa anda tetap memanfaatkan layanan itu?
12. Jika saudara/i mengalami salah satu dari risiko yang ada, bagaimana anda akan menyikapinya atau tindakan apa yang akan anda lakukan untuk mengatasi hal tersebut?
13. Agar terhindar dari risiko yang bisa muncul, bagaimana kiat-kiat atau pengelolaan atau manajemen yang saudara/i untuk menghindari risiko dari penggunaan *paylater* tersebut?

Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : DIAH LESTARI
Alamat : Jln. Cempaka, Galunduk
Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 21 September 2023

Yang menerangkan,

(.....
DIAH LESTARI

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FAHIRA FEBRINA Z
Alamat : LEBANG
Pekerjaan : MAHASISWA

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 21 September 2023

Yang menerangkan,



(FAHIRA FEBRINA Z)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : YUNDA DWI PINASTI
Alamat : RSS BALANDAI
Pekerjaan : MAHASISWA

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 22 September 2023

Yang menerangkan,



(YUNDA DWI PINASTI)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : MUH. NURWAN FAUZAN
Alamat : JL. VETERAN NO. 52
Pekerjaan : ANGGOTA PPK

Menerangkan bahwa:

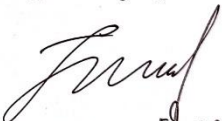
Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 22 September 2023

Yang menerangkan,


(MUH. NURWAN FAUZAN)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : VIRGIN MAUSAN
Alamat : ~~RAJA~~ BENTENG RAYA
Pekerjaan : SWASTA

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 22 September 2023

Yang menerangkan,



(.....VIRGIN.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ALIF FIRRI

Alamat : JL. TRISINA

Pekerjaan : FOTOGRAFER

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid

Nim : 19 0402 0107

Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 15 September 2023

Yang menerangkan,



(ALIF FIRRI.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ALFIRA NURFAINI E.
Alamat : JL. DIPONEGORO NO. 36
Pekerjaan : PEDAGANG ONLINE

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Palopo, 22 September 2023

Yang menerangkan,



(ALFIRA NURFAINI E.)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : *Anisa Anis Lestari*
Alamat : *Jl. Suni Blok C 99, Kota Palopo*
Pekerjaan : *Pegawai Swasta*

Menerangkan bahwa:

Nama : Abdul Wahid
Nim : 19 0402 0107
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan penelitian dengan wawancara kepada kami sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Analisis Persepsi Pengguna Paylater Terhadap Risiko Dari Pemanfaatan Layanan Pada Aplikasi E-Commerce Shopee*".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana.

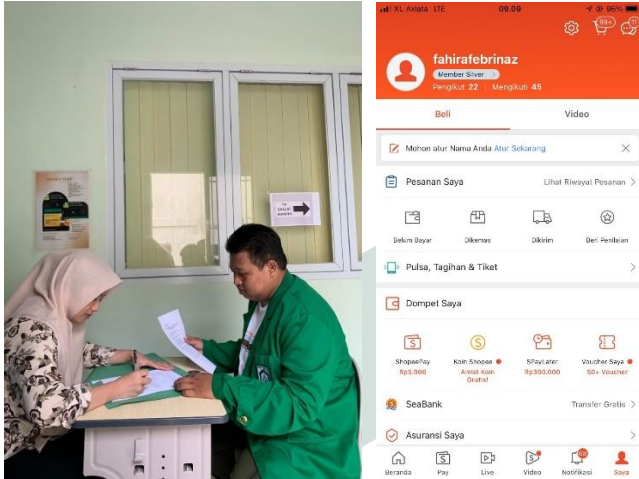
Palopo, 21 September 2023
yang menerangkan,



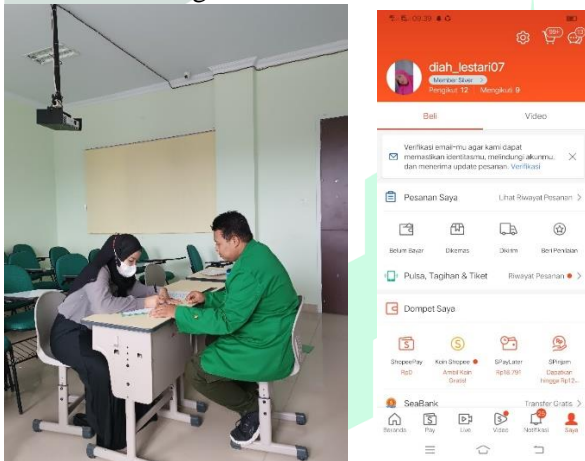
(*Anisa Anis Lestari*)

Lampiran 3 Dokumentasi

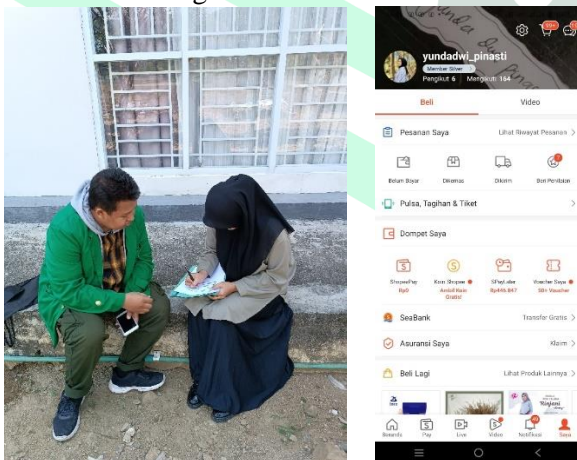
Wawancara dengan Saudari Fahira Febrina Z



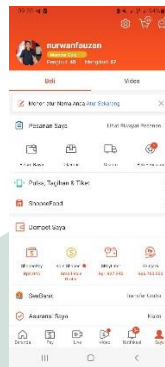
Wawancara dengan Saudari Diah Lestari



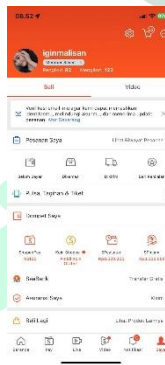
Wawancara dengan Saudari Yunda Dwi Pinasti



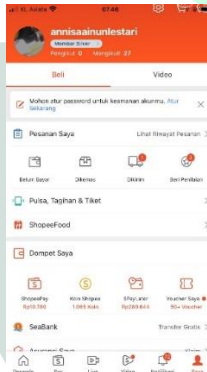
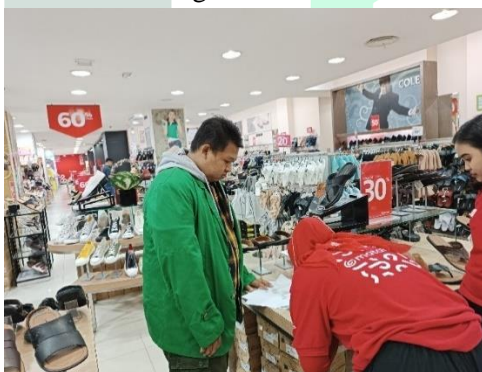
Wawancara dengan Saudara Muh. Nurwan Fauzan



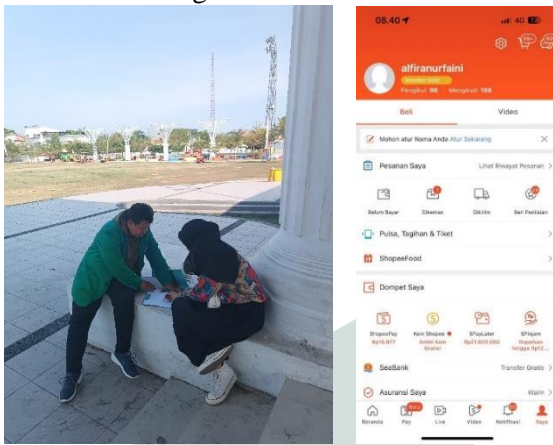
Wawancara dengan Saudari Virgin Malisan



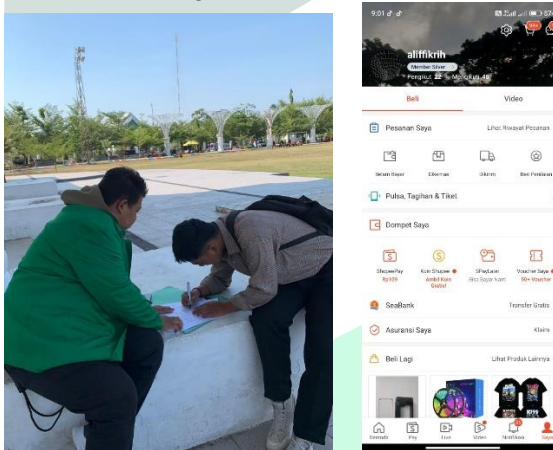
Wawancara dengan Saudari Annisa Ainun Lestari



Wawancara dengan Saudari Alfira



Wawancara dengan Saudara Alif Fikri



Lampiran 4 Surat Izin Meneliti





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 207/IP/DPMPPTSP/II/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: ABDUL WAHID
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: Lebang Km. 3 Kota Palopo
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 1904020107

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA PAYLATER TERHADAP RISIKO DARI PEMANFAATAN LAYANAN PADA APLIKASI E-COMMERCE SHOPEE

Lokasi Penelitian	: MASYARAKAT PENGGUNA PAYLATER SE-KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 24 Februari 2023 s.d. 24 April 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 24 Februari 2023
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Penzinan PTSP



ERICK K. SIGA, S.Sos
 Pangkat: Penata Tk I
 NIP. 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo;
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

RIWAYAT HIDUP



Abdul Wahid, lahir di Kota Palopo pada tanggal 11 Juli 1998. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan seorang bernama ayah Muh. Edi dan ibu bernama Ida. Saat ini penulis tinggal di Lebang Km. 3, Kecamatan Wara Barat, Kelurahan Lebang, Kota Palopo. Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis mulai dari pendidikan dasar yang diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 233 Batara Kota Palopo, pada saat menempuh pendidikan di sekolah dasar penulis terbilang sebagai murid yang cukup berprestasi di bidang akademik dengan selalu berada di peringkat 10 besar. Kemudian pada tahun yang sama 2011 penulis menempuh pendidikan menengah pertama di MTsN Model Palopo hingga tahun 2014. Semasa sekolah penulis termasuk pasif dengan hanya berfokus menyelesaikan studi di sekolah, meskipun demikian penulis masih bisa masuk ke dalam peringkat 10 besar dalam kelas selama beberapa kali. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan lagi pendidikan ke jenjang menengah atas di SMAN 3 Palopo dan lulus pada tahun 2017. Selama masa sekolah di SMA penulis cukup aktif dalam mengikuti perlombaan dalam hal ini yaitu Olimpiade Sains Nasional cabang Geografi. Walaupun penulis sempat berhenti selama dua tahun dan tidak langsung melanjutkan pendidikan, pada tahun 2019 penulis pun melanjutkan pendidikannya ke jenjang kuliah dengan melalui jalur UM-PTKIN dan akhirnya terdaftar sebagai Mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah.

Contact Person Penulis:
abdul_wahid0107_mhs19@iainpalopo.ac.id