

Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Penggunaan Paylater (Studi Kasus pada Gen Z di Sidoarjo)

Oleh:

Gracilla Aisya Adi Utomo,

Sriyono

Progam Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2025

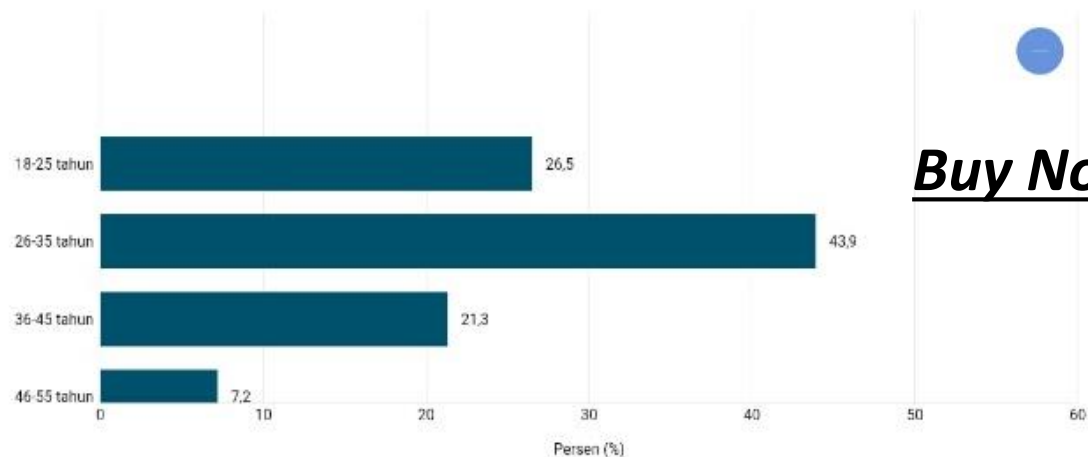


Pendahuluan

Pada tahun sebelumnya terdapat konsumen menggunakan Paylater sebesar 69,4%, sebaliknya di tahun selanjutnya pengguna PayLater melonjak naik hingga 70,5% untuk pembelian online mereka.

Paylater digunakan sebagai alternatif pembiayaan konsumen tanpa menggunakan kartu kredit atau pinjaman bank. Sumber data di tahun 2023 berdasarkan hasil survei Kredivo dan KIC (Katadata Insight Center) menunjukkan bahwa Gen Z termasuk pengguna Paylater yang mendominasi sekitar 26,5% pengguna [4]

Jumlah Pengguna Paylater di Indonesia menurut Kelompok Usia (2023)



Sumber:
Kredivo
Katadata Insight Center (KIC)

Informasi Lain:

Buy Now Pay Later (BNPL)

Pendahuluan

Buy Now Pay Later (BNPL)

Berdasarkan survei, adanya alasan 58% pengguna Paylater untuk membeli kebutuhan mendesak. Adapun juga 52% pengguna beralasan menggunakan Paylater untuk belanja dengan cicilan jangka pendek atau beberapa bulan sekitar, adapula 45% pengguna yang ingin meraih lebih banyak promo sebanyak-banyaknya [6].

Nama Data	Nilai
Beli kebutuhan mendesak	58
Cicilan jangka pendek	52
Banyak promo menarik	45
Batasi pengeluaran	36
Beli barang lain	26
Sekedar coba-coba	5
Lainnya	1

Pendahuluan

Permasalahan Gen Z saat menggunakan Paylater

1. Dengan mudahnya penggunaan, banyaknya Generasi Z terjebak dalam perilaku konsumtif saat menggunakan Paylater yang menyebabkan impulse buying. Dengan sukarela menghambur-hamburkan uangnya untuk memenuhi segala keinginan diri sendiri, bukan untuk kebutuhan penting [5].
2. Bagi pengguna, kepercayaan juga salah satu unsur utama dalam membangun hubungan dan tindakan yang berkualitas bagi pengguna maupun penyedia layanan Paylater [8]. Kepercayaan konsumen merupakan faktor penting dalam perdagangan *online* mengandung ketidakpastian dan kemungkinan risiko [9] seperti contoh, informasi biaya kurang transparan, masih rendahnya literasi keuangan digital, dll.
3. Keamanan pun sangat penting bagi setiap layanan Paylater memiliki risiko yang umumnya timbul seperti penipuan dan keamanan siber [10]

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan Paylater?

2. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan Paylater?

3. Apakah keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan Paylater?

Metode

Metode yang diterapkan pada penelitian ini yakni **metode kuantitatif dengan pendekatan survei**. Penelitian kuantitatif pendekatan survei didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengukur, menguji, dan menganalisis hubungan antar variabel dengan menggunakan data numerik (angka), yang dikumpulkan dari responden melalui kuesioner atau wawancara terstruktur dalam skala yang cukup besar [20].

Populasi

Masyarakat kalangan generasi Z yang tinggal di Kabupaten **Sidoarjo** dan menggunakan Paylater

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode ***non probability sampling*** dengan pendekatan ***Purposive Sampling***,

- Masyarakat yang memiliki KTP Sidoarjo
- berusia minimal 18 tahun lingkup generasi Z
- Yang sudah bekerja
- pernah menggunakan layanan Paylater

Penentuan jumlah sampel dapat diterapkan melalui rumus perhitungan yang diusulkan yaitu dengan mengalikan indikator penelitian diawali dengan angka 5 hingga 10 [21]

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 14 \times 10 \\ &= 140 \text{ Sampel}\end{aligned}$$

Metode

- Akumulasi data dalam studi ini mengadopsi sumber **data primer**, yang berarti informasi tersebut diperoleh secara langsung oleh peneliti dari pihak yang menjadi subjek penelitian. Dengan memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dari objek penelitian dengan cara mengedarkan formulir atau angket yang dapat diisi oleh pengguna Paylater sebagai responden [23]
- Pada penelitian ini, memilih menggunakan **skala likert**.

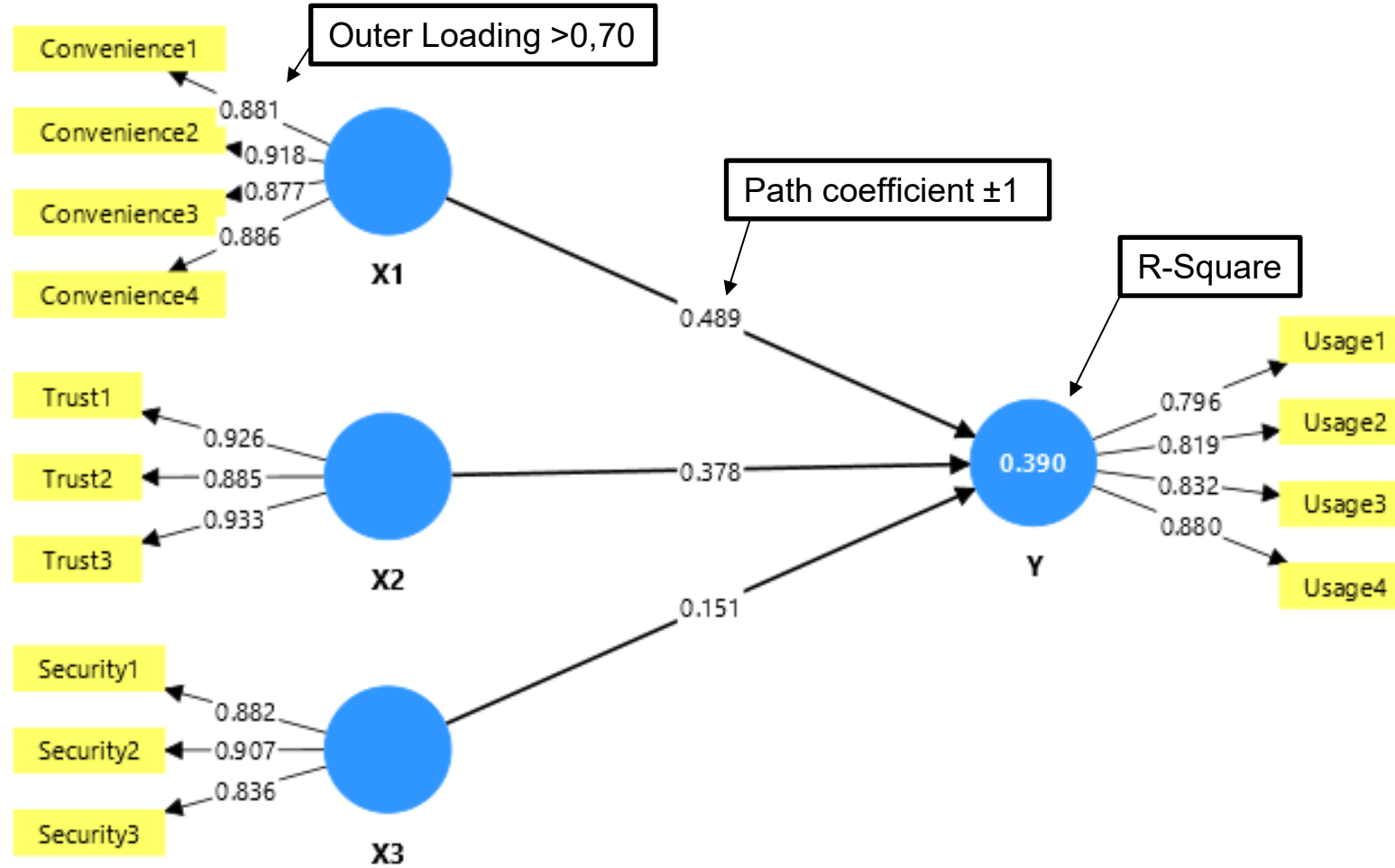
Teknik analisis data dalam penelitian ini, menguji validitas dan reabilitas; menganalisis menggunakan SEM-PLS dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Analisis data ini melalui dua tahap utama, yakni Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) dan Evaluasi Model Struktural (Inner Model).

Hasil

Hasil Karakteristik responden

Demografi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	60	42,9 %
Perempuan	80	57,1 %
Usia		
< 20 Tahun	33	23,6 %
21 – 25 Tahun	82	58,6 %
25 – 30 Tahun	25	17,9 %
Pekerjaan		
Freelancer	13	9,3 %
Karyawan Swasta	84	60,0 %
Pegawai Negeri	15	10,7 %
Tenaga Honorer	4	2,9 %
Wirausaha	24	17,1 %
Sedang menggunakan layanan Paylater		
Tidak	13	9,3 %
Ya	127	90,7 %

Hasil



Hasil

Nilai AVE dari masing-masing konstruk juga telah memenuhi kriteria >0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas konvergen yang baik.

Konstruk	Indikator	Outer Loading	AVE
Convenience1	X1.1	0.881	0.793
Convenience2	X1.2	0.918	
Convenience3	X1.3	0.877	
Convenience4	X1.4	0.886	
Trust1	X2.1	0.926	0.837
Trust2	X2.2	0.885	
Trust3	X2.3	0.933	
Security1	X3.1	0.882	0.767
Security2	X3.2	0.907	
Security3	X3.3	0.836	
Usage1	Y1.1	0.796	0.693
Usage2	Y1.2	0.819	
Usage3	Y1.3	0.832	
Usage4	Y1.4	0.880	

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* disamping 0,70

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
X1	0.913	0.939	Reliabel
X2	0.902	0.939	Reliabel
X3	0.851	0.908	Reliabel
Y	0.852	0.900	Reliabel

Pembahasan

Uji Signifikasi Jalur (Bootstrapping)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.489	0.492	0.059	8.305	0.000
X2 -> Y	0.378	0.378	0.062	6.126	0.000
X3 -> Y	0.151	0.157	0.064	2.371	0.018

Hasil bootstrapping pada tabel di atas, menunjukkan bahwa :

- Variabel Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Paylater dengan t-statistic = 8,305 dan p-value = 0,000.
 - Variabel Kepercayaan juga menunjukkan pengaruh signifikan dengan t-statistic = 6,126 dan p-value = 0,000.
 - Variabel Keamanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan paylater, ditunjukkan oleh t-statistic = 2,371 dan p-value = 0,018
- Karena nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05, maka seluruh hubungan antar variabel tersebut dinyatakan signifikan pada tingkat kepercayaan 95 %.

Pengujian Nilai f-square (f^2)

	Y
X1	0.388
X2	0.233
X3	0.037
Y	

Berdasarkan hasil perhitungan SmartPLS 4, ditemukan bahwa:

- Variabel Kemudahan menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,388, yang berarti memiliki pengaruh besar terhadap penggunaan Paylater.
- Variabel Kepercayaan memiliki nilai f^2 sebesar 0,233, menandakan efek yang tergolong sedang.
- Sementara itu, variabel Keamanan menghasilkan nilai f^2 sebesar 0,037, yang menunjukkan pengaruh yang sangat kecil dan menunjukkan kontribusi yang relatif rendah terhadap penggunaan Paylater.

Temuan Penting Penelitian

- Semakin mudah suatu layanan digunakan, maka semakin besar kemungkinan Gen Z di Sidoarjo untuk memanfaatkannya. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh [12], yang menemukan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan keuangan digital. Penelitian oleh [11] juga mendukung hasil ini, menyatakan bahwa aspek kemudahan menjadi faktor kunci dalam adopsi teknologi oleh generasi muda. **Secara teoritis, hasil ini menguatkan teori perilaku konsumen berbasis teknologi, dimana persepsi terhadap kemudahan menjadi salah satu determinan utama dalam penggunaan sistem informasi berbasis digital.**
- Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap layanan akan mendorong pengguna untuk menggunakannya. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh [9], yang menyatakan bahwa kepercayaan diartikan sebagai elemen kunci dalam adopsi layanan keuangan digital. Senada dengan itu, penelitian oleh [14] juga menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem dan perlindungan data pengguna sangat memengaruhi keputusan konsumen di kalangan Gen Z dalam menggunakan layanan Paylater. **Secara konseptual, hasil ini mendukung pendekatan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dimana kepercayaan dapat memperkuat keyakinan individu terhadap hasil positif dari perilaku tertentu, dalam hal ini penggunaan sistem pembayaran berbasis pinjaman.**
- Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat rasa aman yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkan layanan Paylater. Dengan demikian, aspek keamanan menjadi salah satu pertimbangan utama bagi Gen Z di Sidoarjo dalam menentukan penggunaan layanan tersebut. Hasil ini konsisten dengan temuan [16] yang menekankan bahwa persepsi keamanan memainkan peran penting dalam meningkatkan adopsi layanan keuangan digital. Demikian pula, studi oleh [17] menegaskan bahwa rasa aman dalam bertransaksi secara online menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan pengguna. **Secara teoritis, hasil ini mendukung pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, yang menjelaskan bahwa aspek kepercayaan terhadap keamanan sistem menjadi salah satu faktor psikologis penting yang mendorong penerimaan teknologi oleh individu, terutama dalam konteks Gen Z yang aktif menggunakan layanan digital.**

Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis

- Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur perilaku konsumen digital.
- Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas penggunaan layanan keuangan digital oleh Gen Z.

Manfaat Praktis

- Memberikan informasi bagi Perusahaan *fintech* atau *e-commerce* dalam merancang strategi pemasaran Paylater yang lebih efektif berdasarkan faktor kemudahan, kepercayaan, dan keamanan.
- Membantu pelaku industri memahami perilaku dan preferensi Gen Z sebagai target pasar potensial.

Manfaat Sosial

- Meningkatkan kesadaran generasi muda terhadap risiko dan keamanan dalam penggunaan layanan Paylater.
- Mendorong literasi keuangan digital di kalangan Gen Z di daerah seperti Sidoarjo.

Referensi

- [4] N. Muhammad, "Milenial dan Gen Z Mendominasi Pengguna Paylater di Indonesia," [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id/kependudukan/statistik/66b5d6e18dff3/milenial-dan-gen-z-mendominasi-pengguna-paylater-di-indonesia). Accessed: Jul. 03, 2025. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/kependudukan/statistik/66b5d6e18dff3/milenial-dan-gen-z-mendominasi-pengguna-paylater-di-indonesia>
- [5] G. Rahmawati, E. M.-S. N. A. dan, and undefined 2022, "Pengaruh literasi keuangan dan gaya hidup terhadap perilaku konsumtif pengguna shopee paylater pada generasi millenial," *prosiding-old.pnj.ac.id*, Accessed: Jul. 01, 2025. [Online]. Available: <http://prosiding-old.pnj.ac.id/index.php/snampnj/article/view/5822>
- [6] C. M. Annur, "Ternyata Ini Alasan Paylater Jadi Tren Konsumen Saat Transaksi E-Commerce," [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id/fintech/statistik/272bb71f96be017/ternyata-ini-alasan-paylater-jadi-tren-konsumen-saat-transaksi-e-commerce). [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/fintech/statistik/272bb71f96be017/ternyata-ini-alasan-paylater-jadi-tren-konsumen-saat-transaksi-e-commerce>
- [8] T. Aulia, L. Ahluwalia, and K. Puji, "Pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan harga terhadap keputusan pembelian pada E-Commerce Shopee di Bandar Lampung," *Strateg. Manag. Account. through Res. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 58–69, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/smart.v2i2.3665>
- [9] Widya Kusuma Dewi; Detak Prapanca; Sriyono, "The Impact of Trust, Convenience, and Financial Literacy on Purchasing Decision Using Paylater (Study on Paylater Users in Greater Surabaya)," *Indones. Interdiscip. J. Sharia Econ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1–23, 2025.
- [10] F. Octaviana, F. R. Dewi, and N. Hidayati, "Financial Literacy, Risk Perception, and Paylater Adoption: A TPB Analysis," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 491–502, 2024, doi: 10.17358/jabm.10.2.491.
- [11] E. A. Sugandi, S. Saberina, and A. P. Sarifiyono, "The Role of Perceived Ease of Use and Customer Engagement In Influencing Behavioural Intention to Use Traveloka Paylater," *Int. J. Business, Econ. Soc. Dev.*, vol. 4, no. 1, pp. 38–44, 2023, doi: 10.46336/ijbesd.v4i1.367.
- [12] A. Zein, "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Shopee PayLater (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)," *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Shopee PayLater*, vol. 4, no. 1, pp. 88–100, 2023.
- [14] A. Prasetyani, M. D. Mustika, B. Sjabadhyini, N. Adira, N. R. S. B. M. Dali, and M. Nandan, "Unlocking paylater preferences: exploring gen z's trust dynamics in Indonesia and Malaysia," *Cogent Psychol.*, vol. 11, no. 1, p., 2024, doi: 10.1080/23311908.2024.2352962.
- [16] M. Rizza, S. Banani, and E. Selvi, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Shopee Paylater (Studi Kasus Pada Followers Instagram Shopee)," *J. Ilm. Wahana Pendidikan, Januari*, vol. 9, no. 1, pp. 279–289, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7527551>
- [17] Ikhdatur Nadifmutra Vinia, "Pengaruh Keamanan Teknologi dan Lingkungan Sosial terhadap Minat Menggunakan Metode Pembayaran Paylater pada Aplikasi Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Walisongo Angkatan 2017-2020)," 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C%20LUCINEIA>
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [21] H. J.; W. C. B. B. J. B. R. E. A. Joseph F, *Neuromarketing in India: Understanding the Indian consumer*. 2018. doi: 10.4324/9781351269360.
- [23] M. K. M. A. S. M.A. Dr. Sandu Siyoto, SKM, *Dasar Metodologi Penelitian*, 1st ed. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

