

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial telah membawa perubahan signifikan dalam cara individu melakukan transaksi keuangan (Eria & Hardhika, 2021). Salah satu inovasi yang semakin populer di kalangan masyarakat, khususnya mahasiswa, adalah *Paylater*. Sistem pembayaran yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian barang atau jasa tanpa harus langsung membayar, melainkan dengan melunasi melalui cicilan dalam jangka waktu tertentu (Nailah Amelia dkk, 2023). Kemudahan akses dan fleksibilitas pembayaran menjadi faktor utama yang menarik minat mahasiswa untuk menggunakan layanan ini. Banyak situs *e-commerce* seperti “*Traveloka, Shopee, Lazada, Tokopedia* dan *Akulaku*”, yang dapat mendukung masyarakat untuk turut mencoba dan merasakan manfaat dari fitur mencoba dan merasakan manfaat dari fitur *paylater*. Masyarakat didorong untuk bisa memenuhi semua keinginan dan kebutuhannya seperti berbelanja segala kebutuhan hingga *treveling* ke sana-sini tanpa harus menunggu atau mempunyai dana yang cukup, kini menggunakan *paylater* yang tidak terkendali dapat menimbulkan konsekuensi negatif, terutama pada kondisi mental (Prastiwi & Fitria, 2021).

Fintech bekerjasama dengan *e-commerce* telah mengembangkan fitur *paylater*. *Traveloka* merupakan *e-commerce* yang menggunakan fitur *paylater* pertama kali di Indonesia dengan menjalin kerja sama dengan *fintech* PT. Dama Pasar Pinjaman. Menurut Sari (2020) menjelaskan fungsi *paylter* sama halnya dengan kartu kredit. Seperti halnya dengan kartu kredit, *paylater* juga mempermudah penggunaannya untuk memenuhi kebutuhannya, seperti berbelanja, hiburan, pembelian tiket pesawat, pemesanan hotel, dan tiket rekreasi, kemudian pengguna dapat membayar disetiap tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan. Hal ini banyak masyarakat tertarik menggunakan fitur *paylater*, salah satunya adalah mahasiswa. Dimana mahasiswa menggunakan fitur ini untuk memenuhi kebutuhannya.

Seiring dengan perkembangan layanan keuangan digital, salah satu platform e-commerce yang memiliki paling banyak digunakan oleh pengguna fitur *Paylater* di Indonesia adalah *Shopee*. *Shopee* merupakan platform e-commerce yang dirilis pada tahun 2015 oleh SEA Group yang berbasis di Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Dalam mengakses *Shopee Marketplace*, pasar online sangat mudah oleh masyarakat karena *Shopee* memudahkan pengguna dalam proses pembelian melalui aplikasi seluler. *Shopee* menawarkan sejumlah cara pembayaran yang berbeda, termasuk cashback dan voucher, serta layanan *ShopeePaylater*. Tingginya jumlah pengguna *ShopeePaylater* tidak lepas dari fakta bahwa mayoritas kebutuhan masyarakat dalam berbelanja daring terpusat pada platform *Shopee*. Mulai dari kebutuhan sandang, pangan, elektronik, hingga produk gaya hidup banyak tersedia dengan harga bersaing dan promo menarik, sehingga mendorong masyarakat untuk lebih memilih bertransaksi melalui *Shopee* dibandingkan platform lain. Hal ini menjadikan *ShopeePaylater* sebagai salah satu fitur pembiayaan paling populer dan dominan di Indonesia

Perkembangan fitur *Paylater* yang pesat, menunjukkan bahwa *Shopee Paylater* menjadi layanan *paylater* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari Jateng.disway di tahun 2024, *Shopee Paylater* digunakan oleh 78,6% pengguna, *GoPaylater* 33,8%, *Kredivo* 23,2%, *Akulaku* 20,4%, *Traveloka* 8,6, *Indodana* 3,3%, dan *Home Credit* 2,8%. Hal ini menunjukkan bahwa *Shopee Paylater* dengan penggunaan *paylater* tertinggi dibandingkan platform lainnya.

Mahasiswa menjadi salah satu kelompok masyarakat yang aktif dan berperan dalam penggunaan teknologi ini (Eria & Hardhika, 2021). Kelompok mahasiswa yang banyak memanfaatkan *Shopee paylater* karena memberikan kemudahan dalam melakukan pembelian, terutama bagi mahasiswa yang kekurangan uang tunai. Mahasiswa juga merupakan salah satu target pasar utama untuk *paylater* karena *paylater* berbasis *fintech* lebih mudah dijangkau oleh mahasiswa yang cenderung belanja *online*. Selain itu, karena pembayaran tidak dilakukan di awal setelah barang sampai di tangan konsumen, pembauaran otomatis dibayar pada bulan berikutnya. Hal ini menyebabkan sistem pembayaran *paylater* semakin

diterima oleh kalangan mahasiswa. Dengan menggunakan *paylater* karena kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran dengan cepat dan praktis dengan beberapa klik melalui aplikasi di *smartphone*. Dalam hal ini *paylater* memberikan solusi yang efisien untuk membantu mahasiswa yang sering kali menghadapi situasi keuangan yang stabil, terutama dalam menghadapi biaya kuliah dan kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, *paylater* dianggap sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan tanpa harus memikirkan pembayaran dalam waktu dekat (Putri & Ingriyani, 2024).

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap AR salah satu mahasiswa pengguna *paylater* di Perguruan Tinggi X ,

“Aku pakai paylater ini udah mau 1 tahun deh, awalnya tau paylater itu dari iklan-iklan di vidio youtube, ig itu kan yaudah deh aku coba-coba namanya kepo kan, aku install aplikasinya terus aku beli barang kebutuhanku yaudah aku bisa bayarnya soalnya barangnya lumayan murah lah. Nah semakin kesini aku ketagihan buat pakai paylater soalnya kebutuhanku tambah banyak dan pakai paylater ada cashback sama diskon-diskonnya gitu yaudah deh sampai sekarang masih pakai”. (W:AR,12-09-2025)

Dari pernyataan subjek AR menunjukkan bahwa merasakan manfaat dari *paylater*, semenjak menggunakan aplikasi *paylater* subjek sangat terbantu dalam memenuhi kebutuhannya.

Mahasiswa memiliki akses terbatas terhadap kartu kredit dan tidak selalu memiliki penghasilan yang stabil, dengan layanan *paylater* memungkinkan melakukan pembelian dan penundaan pembayaran di kemudian hari dalam hal ini dapat mengubah lanskap keuangan. Aplikasi dan layanan *paylater* umumnya mudah digunakan dengan antar muka intuitif yang cocok untuk mahasiswa yang paham teknologi. Kemudahan yang diterapkan pada perilaku konsumen online, antarmuka web yang dianggap dapat memfasilitasi proses transaksi dan mudah dioperasikan yang kemungkinan di terima oleh konsumen. Platform ini memungkinkan mahasiswa dengan memberi kemudahan dalam pembelian, kemudahan ini menjadikan *paylater* pilihan yang sangat menarik terutama bagi mahasiswa yang sibuk dengan kuliah dan kegiatan sosial. Namun meningkatnya

penggunaan layanan *paylater* kalangan mahasiswa menimbulkan kekhawatiran mengenai literasi dan tanggung jawab keuangan (Amelia dkk, 2023)

Beberapa tahun terakhir, penggunaan layanan *paylater* semakin meningkat kalangan mahasiswa. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa nilai transaksi *Buy Now Pay Later* (BNPL) di perbankan terus meningkat, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Transaksi *Buy Now Pay Later* di OJK tahun 2022-2024

Tahun	Transaksi (Rp)
2022	Rp. 10,5 Triliun
2023	Rp. 15,4 Triliun
2024	Rp. 22,12 Triliun

Sumber: Buy Now Pay Later di OJK tahun 2022-2024

Hal sejalan dengan transaksi *Buy Now Pay Later* (BNPL) di Perusahaan Pembiayaan terjadi peningkatan, dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Transaksi *Buy Now Pay Later* Di Perusahaan Pembiayaan

Tahun	Transaksi (Rp)
2022	Rp. 6,7 Triliun
2024	Rp. 13,24 Triliun

Sumber: Buy Now Pay Later di Perusahaan Pembiayaan tahun 2022-2024

Hal ini menunjukkan bahwa layanan *paylater* semakin menjadi pilihan utama mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun gaya hidup. Berdasarkan usia penggunaan layanan *paylater* terbesar di Indonesia. Pada kelompok usia 17-22 tahun, sekitar 60% penggunaan *paylater* ditujukan untuk kebutuhan gaya hidup, seperti membeli pakaian, hiburan, atau nongkrong. Sementara itu, pada kelompok usia 23-27 tahun, penggunaan *paylater* dikategorikan yaitu 50% untuk gaya hidup, 30% untuk belanja online, dan 20% untuk kebutuhan mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa seiring bertambahnya usia, mahasiswa mulai lebih bijak dalam menggunakan *paylater*.

Namun mahasiswa yang belum memiliki penghasilan tetap sering kali menggunakan layanan ini tanpa perencanaan keuangan yang matang, sehingga berpotensi menghadapi kesulitan dalam melunasi tagihan di kemudian hari. Kondisi ini dapat memicu tekanan psikologis, seperti kecemasan dan *stress*, terutama saat menghadapi jatuh tempo pembayaran yang tidak dapat segera dipenuhi (Kenda dan Della, 2024). Mursalina, dkk (2024) mengungkapkan bahwa pengguna *paylater* mengalami emosi seperti kegelisahan dan *stress* ketika jatuh tempo hingga kesulitan dalam pembayaran, meski pada awalnya merasakan kenyamanan dan kepuasan.

Kemudahan belanja tanpa pembayaran langsung sering kali mendorong mahasiswa dalam melakukan pembelian, di mana mahasiswa membeli barang yang tidak terlalu dibutuhkan hanya karena adanya fasilitas cicilan (Alhakim dkk, 2023). Ketika cicilan mulai menumpuk, individu akan mengalami tekanan emosional yang dapat berdampak pada kesehatan mental dan akademik mahasiswa. Menurut Supriyono, dkk (2019) mengungkapkan beberapa gejala yang umum dialami mahasiswa akibat tekanan finansial dari penggunaan *paylater* antara lain sulit berkonsentrasi, gangguan tidur, kecemasan berlebihan, hingga perasaan putus asa dalam mengelola keuangan.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap KL salah satu mahasiswa pengguna *paylater* di Perguruan Tinggi X ,

“Untuk beli buat kebutuhan awal sampai pertengahan bulan tuh banyak soalnya dan ayah ku juga kirimnya diakhir bulan sedangkan kebutuhan aku di pertengahan kaya skincare itu. Tapi karna aku belinya di pertengahan otomatis kan bayarnya juga pertengahan jadi ada beberapan bulan kemarin itu telat bayar soalnya emang dikirim sama ayah akhir bulan dan bunganya kan lumayan gede 5% bahkan sampai pernah loh aku di telfon berkali-kali dibentak bentak gitu, yah namanya perempuan siapa yang ga takut kalau dibentak kadang kepikiran terus kalau pas mau jatuh tempo” (W:KL,29-08-2025).

Dari pernyataan subjek KL menunjukkan bahwa beberapa bulan subjek mengalami keterlambatan pembayaran dan sering kali mendapatkan telfon dari nomor tidak dikenal hal ini membuat subjek merasa stres.

Lazarus dan Folkman (1984) menyatakan, *stress* adalah sebuah hubungan antara individu dengan lingkungan yang dinilai individu sebagai hal yang membebani atau sangat melampaui kemampuan seseorang dan membahayakan kesejahteraanya. Peristiwa yang menimbulkan *stress* dapat bersifat positif, seperti pernikahan atau negatif seperti, kematian anggota keluarga. Menurut Lazarus dan Folkman (1984) *coping stressss* adalah proses dimana individu berusaha untuk mengelola dan menaklukkan keadaan yang penuh tekanan yang disebabkan oleh masalah yang mereka hadapi dengan mengubah pikiran dan perilaku individu dengan cara-cara yang membantu individu merasa aman. Strategi *coping* adalah salah satu metode untuk mengurangi, mengatasi, atau mengelolah *stressor* yang membebani secara emosional. *Coping* digunakan oleh individu untuk mengelolah *stress* atau masalah. Selain itu dapat membantu dalam mengelola masalah, baik yang bersifat imajiner maupun nyata. Setiap upaya perilaku dan kognitif untuk mengelola, mengurangi, dan melawan tekanan juga dianggap sebagai bentuk *coping stressss* (Lazarus & Folmam, 1984).

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), terdapat dua bentuk strategi *coping stressss*: Coping yang berpusat pada masalah (*problem-focused coping*) dimana individu secara langsung mengambil tindakan untuk memecahkan masalah atau mencari infrmasi yang berguna untuk membantu pemecaham masalah, dan Coping yang berpusat pada emosi (*emotional-focused coping strategies*), dimana individu lebih menekankan pada usaha menurunkan emosi negatif yang dirasakan ketika menghadapi masalah atau tekanan.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap IR salah satu mahasiswa pengguna *paylater* di Perguruan Tinggi X ,

“Yahhh kalau caraku ngadepin gituu juga kadang berbeda-beda sihh, soalnya aku juga dikirim uang sama orang tua ku tuh kadang telat gituu jadi jatuh temponya uda lewat, pernah di telfon, wa bahkan diancem mau datang ke rumah yahh takut kan, jadi kalau uda jatuh tempo terus ditambah belum dapat

kiriman itu bingung sendiri mau gimana mau bayarnya, yaudah akhirnya aku pinjem temen kos atau pinjem ke saudara buat bayar jatuh tempo meskipun sungkan mau gimana lagi biar ga di wa sama telfon soalnya ganggu pas kuliah ada kelas gitu, pernah waktu itu pernah ga dapat pinjaman wahh tambah bingung udaa di tagih-tagih telfon berkali-kali akhirnya aku matiin hp ku terus aku ke peltim buat nenangin diri, soalnya udah sumpek gitu ditagih spam wa, telfon, diancem gitu” (W:IR, 08-09-2025).

Dari pernyataan subjek IR menunjukkan bahwa strategi *coping stres* dalam menghadapi tagihan *paylater* menggunakan dua cara, yaitu *problem-focused coping* dengan meminjam uang ke teman kos dan saudara subjek, dan *emotional-focused coping strategies* dimana subjek menenangkan diri terlebih dulu.

Berdasarkan uraianm diatas, maka peneliti tertarik untuk mneliti gambaran strategi coping stress dalam menghadapi tagihan shopee paylater pada mahasiswa di Perguruan Tinggi X. Sebagaian penelitian sebelumnya lebih banyak membahas dampak penggunaan shopee paylater terhadap kehidupan masyarakat, namun belum scara spesifik mengkasi bagaimana strategi coping stres yang digunakan mahasiswa menghadapi tekanan akibat tagihan tersebut.

Keunikan dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian coping stres dalam hal tekanan finansial berbasis layanan keuangan digital, khususnya shopee paylater, yang masih jarang diteliti. Berbeda dengan penelitian coping stres pada umumnya yang lebih menekankan pada stres akademik, penelitian ini menekankan pasa stres yang muncul akibat kewajiban finansial seperti jatuh tempo pembayaran, denda bunga, serta tekanan penagihan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran strategi *coping stresss* dalam menghadapi tagihan *Shopee paylater* pada mahasiswa Perguruan Tinggi X . Dengan memahami variabel tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai strategi *coping stresss* dalam menghadapi tagihan *paylater* serta pentingnya literasi keuangan dalam mengelola layanan keuangan digital. Kesadaran akan risiko yang ditimbulkan oleh penggunaan *Shopee paylater* yang tidak terkontrol menjadi hal terpenting yang perlu diperhatikan, baik oleh mahasiswa maupun oleh pihak penyedia layanan keuangan.

1.2 Signifikansi Penelitian

Penelitian sebelumnya berjudul “Pengalaman Pengguna *Paylater* Mahasiswa Di Surabaya” oleh Hardika & Huda (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana motif dan pengalaman *paylater* mahasiswa di Surabaya. Penelitian ini memiliki persamaan dengan fenomena yang dilakukan oleh peneliti yakni fenomena pengguna *paylater* dan sama-sama berdasar pada kategori mahasiswa. Perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti lakukan berada pada kondisi psikologis dimana peneliti berfokus pada strategi *coping stress* dan kategori mahasiswa Perguruan Tinggi X. Penelitian ini menunjukkan bahwa motif mahasiswa di Surabaya menggunakan *paylater* karena *urgensi*, pemanfaatan fitur *paylater* yang menguntungkan dan pemanfaatan teknologi sistem pembayaran yang cepat dan praktis.

Penelitian sebelumnya berjudul “Dampak Penggunaan Aplikasi *Paylater* Terhadap Gaya Hidup Masyarakat” oleh Dzattadini, dkk (2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penggunaan aplikasi *paylater* terhadap gaya hidup masyarakat dalam penggunaan aplikasi *paylater*. Persamaan penelitian ini dengan peneliti yang akan lakukan terletak pada fenomena yaitu *paylater*. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yang akan lakukan terletak pada fokus dimana penelitian ini hanya terfokus pada dampak. Penelitian ini memberikan kontribusi bahwa masyarakat jarang menggunakan aplikasi *paylater* dalam penggunaan sehari-hari.

Penelitian sebelumnya berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan, Efikasi Keuangan, dan Pembelian Kompulsif terhadap Perilaku Kredit Berisiko pada Pengguna *Paylater*” oleh Naziira Rachel Putri & Lini Ingriyani (2024). Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh literasi keuangan objektif, literasi keuangan subjektif, efikasi keuangan, dan pembelian kompulsif terhadap perilaku kredit berisiko pada pengguna *paylater* di kalangan Generasi Z dan Milenial. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas fenomena penggunaan layanan *paylater* di kalangan generasi muda yang berkaitan dengan perilaku finansial dan dampak negatif yang ditimbulkan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian terfokus pada hubungan antara

literasi dan efikasi keuangan dengan perilaku kredit berisiko, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada aspek psikologis yaitu strategi coping stres yang digunakan mahasiswa dalam menghadapi tagihan *Shopee Paylater*. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa literasi keuangan objektif dan subjektif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kredit berisiko, efikasi keuangan berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap perilaku kredit berisiko, pembelian kompulsif berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap perilaku kredit berisiko, dan literasi keuangan objektif, literasi keuangan subjektif, efikasi keuangan, dan pembelian kompulsif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perilaku kredit berisiko.

Penelitian sebelumnya berjudul “Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna *Shopee Paylater*” oleh Adinda Mursalina, Hasanah, & Efriani (2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumtif mahasiswa pengguna *Shopee Paylater* serta faktor-faktor yang mempengaruhinya berdasarkan teori masyarakat konsumsi Jean Baudrillard. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas fenomena penggunaan *Shopee Paylater* di kalangan mahasiswa yang berkaitan dengan perilaku konsumtif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian tersebut meninjau perilaku konsumtif dari sisi sosial dan budaya konsumsi, sedangkan penelitian ini meninjau aspek psikologis yaitu strategi coping stres dalam menghadapi tekanan akibat tagihan *Shopee Paylater*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku konsumtif mahasiswa dipengaruhi oleh faktor internal seperti emosi, kebiasaan, impulsivitas, gaya hidup, dan kurangnya kesadaran finansial, serta faktor eksternal seperti promosi, diskon, kemudahan akses, dan fitur pembayaran fleksibel. Penelitian tersebut belum membahas bagaimana mahasiswa menyesuaikan diri secara emosional ketika menghadapi stres finansial akibat penggunaan *Shopee Paylater*, sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bentuk-bentuk strategi coping stres yang digunakan mahasiswa dalam menghadapi tekanan keuangan tersebut.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka fokus dalam penelitian yang akan dilakukan adalah gambaran strategi *coping stress* dalam menghadapi tagihan *Shopee paylater* pada mahasiswa Perguruan Tinggi X.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari fokus penelitian yang akan dilakukan maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran strategi *coping stress* dalam menghadapi tagihan *Shopee paylater* pada mahasiswa Perguruan Tinggi X

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan disusunnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperbanyak kajian pada ilmu psikologi, selain itu melalui penelitian ini juga diharapkan dapat menambah penelitian dengan variabel atau kasus yang berkaitan, sehingga penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Partisipan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan manfaat solusif bagi partisipan dalam menhadapi tagihan *paylater* sehingga dapat mengelola stres dengan adaptif.

2. Bagi Mahasiswa secara umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih untuk mahasiswa mengenai strategi *coping stress* dalam menyikapi penggunaan internet khususnya fitur layanan *paylater* sehingga dapat digunakan secara bijak.