

PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, INKLUSI KEUANGAN, BUNGA PINJAMAN, DAN TEKNOLOGI TERHADAP MINAT *PAYLATER*

Doni Setiawan¹

Purwo Adi Wibowo²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama, Jepara¹²

Email : ds8274859@gmail.com¹, purwoadiwibowo@unisnu.ac.id²

Received : Aug 30th 2024 | Revised : Sep 27th 2024 | Accepted : Jan 31th 2024

ABSTRACT

The purpose of this study is to ascertain how customer service affects, financial inclusion, loan interest rates, and technology on the interest of factory employees in Jepara in using PayLater services. The research employs a quantitative approach, with the population being factory workers at PT Kanindo Makmur Jaya Welahan Jepara. The sample consists of 100 respondents aged 20-25 years, chosen by purposive sampling approaches combined with a non-probability sampling approach. Partial Least Squares (PLS) was used for data analysis. The findings indicate that the customer service and loan interest rate variables do not have a positive relationship. However, financial inclusion and technology have a positive effect on employees' interest in using PayLater services.

Keywords : *Customer Service, Financial Inclusion, Loan Interest Rates, Technology, PayLater*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kemajuan fintech semakin cepat, yang membuat banyak negara berkembang dengan cepat. Sistem teknologi ini dapat mempermudah pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi modern yang lebih mudah diakses (Giriani & Susanti, 2018). Pinjaman online adalah salah satu jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh perusahaan fintech. Aplikasi pinjaman online ini mencakup aplikasi kredit dan merupakan pelopor dalam layanan pinjaman online. Aplikasi ini mengklaim menyediakan solusi untuk membeli barang dengan kredit, sehingga memudahkan proses pembelian barang dan pengajuan pinjaman secara online (Esther Sinaga et al., 2022).

Teknologi *paylater* memberikan kenyamanan bagi konsumen dengan akses instan ke layanan, yang secara langsung meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan adanya layanan *customer service*, transaksi penjualan dapat meningkat hingga 2-3 kali lipat. Sistem ini juga dilengkapi dengan

mekanisme penilaian kredit yang canggih dan pengelolaan risiko yang handal, memastikan pelanggan merasa aman dan puas dalam setiap transaksi mereka (Andra Novarianty & Maolana Hidayat, 2024).

Perkembangan teknologi finansial telah menjadi salah satu inovasi yang berpotensi mengubah layanan *paylater* secara signifikan. Teknologi ini tidak hanya menarik perhatian publik sebagai alat yang memudahkan transaksi, tetapi juga memberikan tantangan baru bagi perusahaan untuk bersaing lebih efektif di abad ke-21. Pemerintah di berbagai negara mulai merumuskan kebijakan dan peraturan yang mendukung pengembangan teknologi finansial, menyadari dampak besar yang dapat dihasilkan oleh teknologi ini (Wonglimpiyarat, 2017).

Dengan bertambahnya jumlah perusahaan pinjaman online membuat semakin banyak karyawan tertarik pada program-program yang ditawarkan, karena persyaratannya yang relatif mudah dan proses pengajuan yang cepat.

Bahkan, banyak orang mengabaikan bunga yang lebih tinggi dibandingkan pinjaman di bank (Wahyuni & Turisno, 2019).

Menurut data Otoritas Jasa Keuangan, utang pinjaman online di seluruh Indonesia dengan pokok pinjaman atau utang yang masih berjalan mencapai Rp 52,7 triliun pada Juni 2023, meningkat sekitar 19 persen dari Juni 2022. Rasio kredit macet pinjaman online nasional mencapai 2,5% pada awal semester 2022, tetapi naik menjadi 2,7% hingga 3,3% pada awal semester 2023. Menurut data tersebut, kebanyakan pengguna pinjaman online adalah remaja, terutama kelompok usia 19 hingga 34 tahun (Paramitha, 2023).

Seperti data yang dikumpulkan oleh Katadata Insight Center pada tahun 2021, sebanyak 9,70% orang telah menggunakan Paylater. Teori seperti Technology Acceptance Model (TAM) diperlukan untuk mendukung keinginan untuk menggunakan PayLater. TAM dapat memprediksi perilaku pengguna dengan akurat, menurut beberapa penelitian. "A" menunjukkan "penerimaan", TAM adalah model analisis yang digunakan untuk mengetahui perilaku pengguna saat menggunakan teknologi. (Putri et al., 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam teknologi ini adalah faktor sosial. Faktor sosial mengacu pada seberapa besar pengaruh lingkungan kerja atau sosial seseorang dalam menggunakan inovasi teknologi informasi (Permatasari, 2017). Faktor sosial dianggap memiliki peran penting dalam mempengaruhi proses pengambilan keputusan, yang dapat mengurangi keraguan (Putra Pamungkas et al., 2023).

Di sisi lain, aspek ekonomi seperti suku bunga juga menjadi pertimbangan utama dalam layanan PayLater. Suku bunga yang dikenakan oleh penyedia layanan

adalah komponen penting dalam menentukan profitabilitas perusahaan sekaligus menjadi beban finansial bagi pengguna. Penetapan suku bunga yang sesuai dengan regulasi tidak hanya memastikan keberlanjutan bisnis, tetapi juga menjaga daya tarik layanan ini di mata konsumen (Putra Pamungkas et al., 2023).

Konsep PayLater sendiri memiliki kesamaan dengan kartu kredit, di mana pihak tertentu memberikan sejumlah dana kepada pengguna dengan batasan tertentu untuk transaksi digital. PayLater, sebaliknya, tidak memiliki bentuk fisik (Aji & Adawiyah, 2021). Ada 68 perusahaan OJK yang diizinkan secara resmi di Indonesia. (Novendra & Aulianisa, 2020).

kualitas layanan pelanggan yang baik dari penyedia PayLater diharapkan akan meningkatkan persepsi dan kepuasan karyawan terhadap layanan tersebut, serta meningkatkan minat mereka untuk menggunakannya (Zhang et al., 2020). Kemudahan akses ke layanan kredit seperti PayLater diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan di kalangan karyawan, dengan memenuhi kebutuhan mereka akan aksesibilitas keuangan yang lebih baik (Allen et al., 2019). Meskipun suku bunga PayLater cenderung lebih tinggi daripada opsi pinjaman tradisional, kemudahan dan kecepatan proses aplikasi diharapkan dapat mempengaruhi karyawan untuk memilih menggunakan layanan ini (Karim et al., 2021). Kemudahan dalam penggunaan teknologi dalam proses aplikasi dan transaksi PayLater diyakini akan meningkatkan daya tarik layanan ini di kalangan karyawan, yang umumnya terbiasa dengan teknologi digital (Ahmad et al., 2020). Dengan merumuskan hipotesis ini, penelitian diharapkan dapat menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi PayLater di kalangan karyawan pabrik di Jepara secara spesifik.

TINJAUAN PUSTAKA

PayLater

Paylater pembayaran adalah metode pembayaran baru yang diterima masyarakat. Untuk pembelian di pasar online, pengguna dapat mencicil dalam waktu singkat dengan Paylater, yang dianggap sebagai bentuk utang. Meskipun bunganya lebih tinggi dibandingkan dengan kartu kredit, fitur Pay Later tetap disukai oleh karyawan karena prosesnya yang cepat dan aman di bawah pengawasan OJK. Paylater sangat memudahkan pelanggan untuk membeli barang dan membayar dalam waktu yang mereka pilih. Anda dapat membayar tagihan Anda melalui ATM, I-Banking, M-Banking, atau minimarket. Oleh karena itu, penggunaan paylater biasanya sangat menguntungkan bagi pelanggan (Putra Pamungkas et al., 2023).

Customer service

Pelayanan pelanggan adalah sikap yang krusial untuk bertahan dan unggul dalam persaingan di masa depan. Oleh karena itu, layanan pelanggan yang diberikan dengan tepat akan membuat konsumen menjadi pelanggan yang loyal, merekomendasikan produk, dan bahkan menjadi pendukung perusahaan. Hal ini juga mencerminkan daya tarik layanan pelanggan dalam skema paylater (Bastiar, 2015). Kemudahan dalam penggunaan PayLater juga menyebabkan terjadinya penyalahgunaan data pribadi pengguna. Setidaknya terdapat 128 keluhan terkait PayLater, dengan 38% di antaranya berkaitan dengan kesalahan sistem atau pelayanan, yang merupakan persentase tertinggi dibandingkan keluhan lainnya. Meskipun terdapat berbagai keluhan, para pengguna tetap menggunakan PayLater, yang terlihat dari meningkatnya penyaluran dana dalam fintech lending setiap tahunnya (Nasir, 2023).

Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan melalui layanan PayLater bertujuan untuk menjangkau sektor-sektor yang sebelumnya terpinggirkan, tanpa adanya batasan tertentu. Konsep inklusi keuangan ini mencerminkan cakupan yang luas dari masyarakat yang diinginkan untuk dilayani oleh lembaga keuangan, termasuk layanan PayLater. PayLater, sebagai bentuk inovasi keuangan digital, mendukung visi "keuangan untuk semua". Menurut definisi Bank Dunia, inklusi keuangan mencakup semua tindakan yang bertujuan untuk memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan dengan menghapus tantangan harga dan non-harga (Puteri & Roza, 2018).

Bunga Pinjaman

Layanan PayLater, seperti halnya kredit perbankan tradisional, melibatkan pemberian pinjaman kepada individu yang membutuhkan dana. Dalam konteks ini, PayLater memberikan keuntungan bagi penyedia layanan melalui perbedaan suku bunga yang dikenakan kepada peminjam dibandingkan dengan bunga yang diberikan kepada penabung. Perbedaan inilah yang menghasilkan keuntungan bagi penyedia PayLater. Namun, seperti pada kredit konvensional, PayLater juga memiliki risiko. Risiko ini timbul karena adanya tenggang waktu dalam pengembalian pinjaman, yang dapat menyebabkan kredit macet atau gagal bayar. Semakin lama jangka waktu pembayaran kembali, semakin besar risikonya. Risiko ini menjadi tanggungan penyedia layanan PayLater dan dapat berdampak pada profitabilitas mereka (Mardi & Faradila, 2016).

Teknologi

Menurut Corrot & Nussenbaum (2014), e-marketplace adalah platform virtual online yang memungkinkan pembeli dan penjual melakukan transaksi barang dan jasa. Pasar elektronik biasanya diklasifikasikan menjadi beberapa kategori, seperti bisnis ke konsumen (B2C), bisnis ke bisnis (B2B), konsumen ke bisnis (C2B), dan konsumen ke konsumen (C2C). Di pasar elektronik, konsumen, penjual, dan operator berinteraksi satu sama lain.. Operator bertanggung jawab untuk menetapkan aturan operasional dan menjamin keamanan transaksi. Dengan teknologi PayLater di e-marketplace ini, pelanggan dapat membeli barang atau jasa dengan kredit dan membayarnya di kemudian hari, baik secara penuh maupun dengan cicilan. Ini memberikan mereka fleksibilitas pembayaran (Karambut & Bisnis, 2019).

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hubungan Customer Servis Terhadap Pengguna Paylater

Customer service sangat penting untuk transaksi di antara dua pihak atau lebih jika kedua belah pihak saling mempercayai, yang didefinisikan sebagai kesiapan pembeli untuk melakukan transaksi online karena persepsi positif mereka tentang cara berbelanja online. Kepercayaan membantu pembayaran. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi positif signifikan, antara kepuasan yang dirasakan dengan penggunaan aplikasi paylater sebagai alat pembayaran (Putra Pamungkas et al., 2023)

H1: customer servis berpengaruh terhadap minat pinjam paylater

Hubungan Inklusi Keuangan Terhadap Pengguna Paylater

Inklusi keuangan bertujuan untuk membuat akses ke barang dan jasa keuangan lebih mudah bagi orang dan

perusahaan yang sebelumnya sulit untuk mendapatkannya. Khususnya, pengguna Paylater memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi tanpa harus memiliki dana langsung, dan mereka juga dapat melakukan pembayaran melalui internet atau secara konvensional. Inklusi Keuangan dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk meningkatkan kemakmuran keuangan mereka, dengan mengetahui dan memahami bagaimana mereka melihat dan menghadapi risiko keuangan serta memiliki kemampuan dan keyakinan untuk membuat keputusan yang tepat. (Morgan dan Trinh, 2020). Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis literasi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap fintech, peningkatan pendapatan per kapita dapat meningkatkan kemampuan konsumsi untuk memperoleh atau memanfaatkan barang (Akhmad, 2014).

H2: inklusi keuangan berpengaruh terhadap minat pinjam paylater

Hubungan Bunga Pinjaman Terhadap Pengguna Paylater

Bunga pinjaman dapat mempengaruhi minat pinjam konsumen terhadap paylater dikarenakan Tingkat bunga yang tinggi pada layanan Paylater dapat membuat biaya total pinjaman menjadi lebih mahal daripada metode pembayaran lainnya seperti kartu kredit atau tunai, maka dari itu Pengguna Paylater harus mempertimbangkan apakah mereka mampu melunasi pinjaman beserta bunga yang dikenakan. Suku bunga kredit yang berfluktuatif adalah komponen yang menentukan profitabilitas yang berdampak langsung baik pada konsumen maupun pihak pemberi kredit. Suku bunga kredit adalah bagian yang diberikan pemberi kredit kepada konsumen sebagai imbalan atas pemberian kredit, yang pada akhirnya akan menghasilkan keuntungan bagi pemberi kredit. Menurut, (Mardi & Faradila, 2016) secara bersamaan, bunga pinjaman berdampak besar pada daya minat pinjaman paylater.

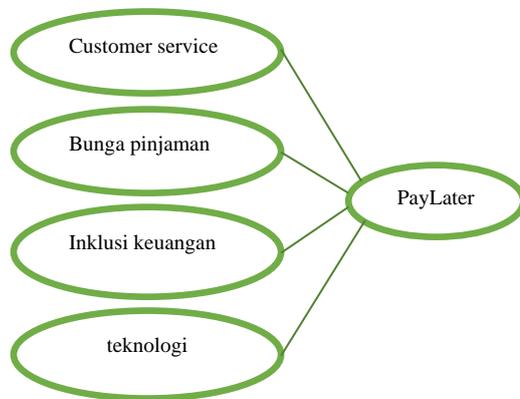
H3: bunga pinjaman berpengaruh terhadap daya minat paylater

Hubungan Teknologi Terhadap Pengguna Paylater

Karena mudah digunakan, pelanggan cenderung menggunakan kembali layanan paylater. Perasaan aman dan nyaman saat menggunakan teknologi baru akan membangun kepercayaan antara dua belah pihak. (Permana et al., 2022).

H4: teknologi berpengaruh terhadap daya minat paylater

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian ini terdiri dari karyawan yang bekerja di pabrik PT Kanindo Makmur Jaya Welahan Jepara. Dengan sampel penelitian terdiri dari 3.376 karyawan PT Kanindo Makmur Jaya yang terdiri dari 40,5% perempuan dan 59,5% laki-laki, dengan rata-rata berusia 20–25 tahun.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-random sampling melalui pendekatan convenience sampling. Metode ini dipilih karena kemudahan perekrutan daripada mewakili populasi yang lebih luas secara akurat. Sampel yang digunakan kepada karyawan di pabrik PT Kanindo Makmur Jaya pada penelitian ini memakai kriteria lama memakai layanan paylater diatas 1 tahun.

. Determinasi jumlah sampel memakai perbandingan antara dimensi sampel serta parameter (indikator) yang estimasi ialah 5: 1 (hair, black, babin, 2020). Penelitian ini menggunakan 15 indikator, yang membutuhkan ukuran sampel minimal 100 responden. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, yang dapat diberikan secara langsung atau elektronik kepada karyawan di pabrik PT Kanindo Makmur Jaya. Metode skala likert diterapkan untuk mengukur persepsi responden mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat pinjam paylater pada karyawan PT Kanindo Makmur Jaya.

Kuesioner dinilai menggunakan skala Likert, skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, skor 2 menunjukkan tidak setuju, skor 3 menunjukkan secara netral atau cukup setuju, skor 4 menunjukkan sangat setuju, dan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana faktor-faktor seperti Customer Service, Inklusi Keuangan, Bunga Pinjaman, dan Teknologi memengaruhi keinginan pekerja pabrik Jepara untuk menggunakan PayLater. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengevaluasi bagaimana setiap variabel independen memengaruhi variabel dependen. lainnya dan untuk menghitung kontribusi masing-masing variabel independen. Rumus untuk analisis regresi linier berganda diwakili sebagai $Y=B_0+\beta_1X_1+B_2X_2+\beta_2X_3+\beta_nX_n+c$. Penelitian ini menerapkan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.00.

Sebelum melaksanakan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Uji ini mencakup pengujian normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Setelah semua uji asumsi klasik selesai, tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis, yang meliputi uji simultan (F) dan uji parsial (t).

Table 1,Indikator Penelitian

variabel	indikator	sumber
PayLater (Y)	Kemudahan penggunaan fitur paylater, Integrasi paylater, Tingkat adopsi pengguna terhadap layanan paylater	Cindy,E.S.,Hendra J,S., & Syahlida, J,N.,(2022)
Customer Service (X1)	Tingkat kepuasan pengguna, layanan pelanggan menanggapi masalah, Efektivitas customer service dalam menyelesaikan masalah	Rana,P,P., Dicky,J.,& Kokom,K. (2023)
Inklusi Keuangan (X2)	Dampak layanan keuangan digital, Pengaruh paylater terhadap kemampuan finansial pengguna	Sukhesy,E,P.,& Heni,S. (2023)
Bunga Pinjaman (X3)	Tingkat suku bunga yang ditawarkan informasi mengenai biaya dan bunga pinjaman, perbandingan bunga pinjaman	Idham,C., & Nyimas,A. (2017)
Teknologi (X4)	Kemudahan penggunaan aplikasi paylater, kecepatan transaksi, serta keamanan data pengguna	Gusi,P,L,P.,Made,A,P,P,A., & Kadek,W,L,P. (2022)

HASIL

Table 2.Statistik Deskriptif

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
BP1	4,540	5,000	3,000	5,000	0,655
BP2	4,480	5,000	3,000	5,000	0,714
BP3	4,640	5,000	3,000	5,000	0,609
CS1	4,090	4,000	1,000	5,000	0,665
CS2	4,220	4,000	3,000	5,000	0,687
CS3	4,480	5,000	3,000	5,000	0,728
IK1	4,490	5,000	3,000	5,000	0,640
IK2	4,250	4,000	3,000	5,000	0,712
IK3	4,300	5,000	3,000	5,000	0,794
IK4	4,540	5,000	3,000	5,000	0,590
IK5	4,010	4,000	3,000	5,000	0,608
PL1	4,300	5,000	3,000	5,000	0,794
PL2	4,540	5,000	3,000	5,000	0,590
PL3	4,510	5,000	3,000	5,000	0,640
T1	4,540	5,000	3,000	5,000	0,590
T2	4,510	5,000	3,000	5,000	0,640
T3	4,430	5,000	3,000	5,000	0,711
T4	4,110	4,000	3,000	5,000	0,631
T5	4,140	4,000	3,000	5,000	0,600

Sumber : SmartPLS 3.00 (2024)

Dari tabel.2 analisis statistik deskriptif dari data penelitian ini, nilai standar deviasi untuk setiap kategori lebih rendah daripada nilai rata-rata, yang menunjukkan bahwa informasi tidak menunjukkan penyimpangan yang

signifikan. Sebagian besar nilai data cenderung berkumpul di rata-rata, yang mengindikasikan bahwa distribusi data cukup konsisten dan stabil. Dengan nilai rata-rata yang tinggi dan standar deviasi yang relatif rendah, dapat disimpulkan bahwa data dalam tabel ini mencerminkan hasil yang dapat diandalkan dan tidak menunjukkan variasi yang besar.

Proses analisis Partial Least Squares dimulai dengan mengevaluasi nilai outer loading dari indikator variabel. Berdasarkan konvensi umum yang mengharuskan nilai outer loading $\geq 0,7$ untuk dianggap valid, Sebagai hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 3, sebagian besar indikator memenuhi kriteria ini. Indikator BP1, BP2, dan BP3 dalam kategori "Bunga Pinjaman" memiliki nilai outer loading masing-masing 0,976, 0,959, dan 0,945, yang menandakan validitas mereka. Nilai-nilai outer loading ini menegaskan kesiapan indikator untuk digunakan

dalam pengujian model Partial Least Squares.

Pengujian validitas dan reliabilitas selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan kriteria standar seperti Cronbach Alpha ($>0,7$), Composite Reliability ($>0,7$), dan Average Variance Extracted (AVE) ($>0,5$), sebagaimana tercantum pada Tabel 3 di bawah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua konstruk atau variabel yang digunakan dalam model penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hal ini diperkuat oleh nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha yang masing-masing melebihi 0,7, menandakan konsistensi internal yang kuat dari indikator-indikator tersebut. Selain itu, nilai-nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 untuk semua variabel menunjukkan bahwa konstruk-konstruk ini memiliki validitas konvergen dan divergen yang memadai, mencerminkan faktor masing-masing dalam model reflektif yang digunakan.

Tabel 3. Outer Loading Variabel

	Bunga Pinjaman	Customer Service	Inklusi Keuangan	PayLater	Teknologi
BP1	0,976				
BP2	0,959				
BP3	0,945				
CS1		0,762			
CS2		0,855			
CS3		0,953			
IK1			0,790		
IK2			0,688		
IK3			0,786		
IK4			0,794		
IK5			0,358		
PL1				0,754	
PL2				0,857	
PL3				0,869	
T1					0,830
T2					0,859
T3					0,759
T4					0,703
T5					0,608

Sumber : SmartPLS 3.00 (2024)

Tabel 4. Validity and Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Bunga Pinjaman	0,957	0,958	0,972	0,922
Costomer Service_ Inklusi	0,850	1,312	0,894	0,739
Keuangan	0,729	0,794	0,822	0,764
PayLater	0,769	0,778	0,867	0,686
Teknologi	0,815	0,855	0,869	0,573

Sumber : SmartPLS 3.00 (2024)

Table 5. R-Square

PayLater	R Square	R Square Adjusted
	0,918	0,914

Sumber : SmartPLS 3.00 (2024)

Dari nilai R-square yang tercatat, yaitu 0,918, dapat disimpulkan bahwa 91,8% dari variasi dalam variabel keputusan PayLater(Y), dapat dijelaskan oleh variabel bebas seperti Customer Service, Inklusi Keuangan, Bunga Pinjaman, Teknologi, dan variabel yang terkait seperti PayLater itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel ini secara signifikan mempengaruhi variabel keputusan minat pinjam paylater dalam konteks peneliti.

Tabel path coefficient memperlihatkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Tabel ini digunakan untuk memastikan kebenaran dari suatu hipotesis dengan

menggunakan persyaratan koefisien jalur sebesar 5%. Nilai T tabel yang digunakan adalah 1,655. Apabila T statistik > 1,655 dan p-value < 0,05, maka hipotesis tersebut berpengaruh signifikan. Tabel path coefficient dapat dilihat pada table 6 berikut:

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Bunga Pinjaman -> PayLater	0,003	-0,001	0,051	0,060	0,952
Costomer Service_ -> PayLater	-0,004	0,000	0,036	0,114	0,909

Inklusi Keuangan	0,516	0,514	0,057	9,135	0,000
->					
PayLater Teknologi	0,475	0,480	0,063	7,532	0,000
->					
PayLater					

Pengaruh Customer Service Terhadap Paylater

Hasil analisis pada variabel Customer Service terhadap PayLater menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak positif signifikan secara statistik. Dengan nilai awal sampel (O) sebesar -0,004 dan nilai rata-rata sampel (M) sebesar 0,000, dihasilkan Standard Deviation (STDEV) sebesar 0,036. Nilai statistik T (O/STDEV) adalah 0,114, dan nilai p adalah 0,909. Berdasarkan kriteria pengujian, hipotesis ini tidak berpengaruh positif signifikan karena T statistik < 1,655 dan p-value > 0,05. Artinya, customer service tidak memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan layanan PayLater.

Pengaruh Bunga Pinjaman Terhadap Paylater

Analisis terhadap variabel Bunga Pinjaman terhadap PayLater menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak positif signifikan secara statistik. Dengan nilai sampel awal (O) sebesar 0,003 dan nilai sampel rata-rata (M) sebesar -0,001, dihasilkan Standard Deviation (STDEV) sebesar 0,051. Nilai T Statistics (|O/STDEV|) adalah 0,060 dengan p-value sebesar 0,952. Berdasarkan kriteria pengujian, hipotesis ini tidak berpengaruh positif signifikan karena T statistik < 1,655 dan p-value > 0,05. Ini berarti bahwa bunga pinjaman tidak memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan layanan PayLater, variabilitas dalam tingkat bunga pinjaman tidak mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan layanan PayLater.

Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Paylater

Hasil analisis pada variabel Inklusi Keuangan terhadap PayLater menunjukkan pengaruh positif signifikan. Nilai sampel awal (O) adalah 0,516, nilai rata-rata sampel (M) adalah 0,514, dan deviasi standar (STDEV) adalah 0,057. Nilai statistik T (O/STDEV) adalah 9,135, dan p-value adalah 0,000. Berdasarkan peneliti, hipotesis ini berpengaruh positif signifikan karena T statistik lebih besar dari 1,655, dan p-value kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa keterlibatan keuangan meningkatkan penggunaan PayLater. Artinya, semakin tinggi tingkat inklusi keuangan, semakin besar kemungkinan seseorang akan menggunakan layanan PayLater. Hal ini mengindikasikan pentingnya peningkatan akses dan partisipasi dalam sistem keuangan untuk mendorong adopsi layanan PayLater.

Pengaruh Teknologi Terhadap Paylater

Analisis terhadap variabel Teknologi terhadap PayLater menunjukkan bahwa teknologi memiliki dampak positif besar pada penggunaan PayLater. Nilai sampel awal (O) adalah 0,475, nilai sampel rata-rata (M) adalah 0,480, dan deviasi standar (STDEV) adalah 0,063. Nilai statistik T (O/STDEV) adalah 7,532, dan p-value adalah 0,000. Karena T statistik > 1,655 dan p-value < 0,05, hipotesis ini berpengaruh positif signifikan, menurut kriteria pengujian. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan dan penggunaan teknologi, semakin besar kemungkinan seseorang akan menggunakan layanan PayLater. Artinya, adopsi teknologi yang lebih baik berperan penting dalam mendorong penggunaan layanan

PayLater, menunjukkan pentingnya pengaruh pinjaman paylater dalam infrastruktur teknologi untuk meningkatkan akses dan kenyamanan layanan ini.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor Inklusi Keuangan dan Teknologi berdampak positif pada pilihan pengguna PayLater. Peningkatan inklusi keuangan di Indonesia, terutama melalui peluncuran layanan digital baru, membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan keuangan (Group, n.d.).

Teknologi ini memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan PayLater, pengguna lebih suka layanan yang menawarkan kecepatan dan kemudahan penggunaan (Rajagukguk, n.d.).

Customer service tidak mempunyai pengaruh terhadap minat paylater. Menurut (Silalahi et al., 2022) ini di karenakan Karena sistem pendaftaran akun yang tidak merata, tidak semua akun e-commerce dapat menggunakan sistem paylater. Akibatnya, hanya sedikit orang yang menggunakan teknologi paylater. (Silalahi et al., 2022).

Inklusi keuangan tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat paylater. Minimnya pemahaman karyawan mengenai konsep-konsep keuangan serta kurangnya komunikasi yang efektif tentang manfaat layanan keuangan seperti PayLater (Rum & Paramitalaksmi, 2024).

Bunga pinjaman memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat paylater. Dikarenakan tingkat bunga yang lebih rendah cenderung mendorong karyawan untuk menggunakan layanan paylater lebih sering karena mereka merasa mereka dapat membayar kembali pinjaman dalam jangka waktu yang lebih panjang tanpa menambah beban yang signifikan. Ini meningkatkan minat pelanggan dalam menggunakan layanan paylater

karena persyaratan pembiayaan yang diberikan menjadi lebih nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Silalahi et al., 2022) yang menemukan bunga pinjaman berpengaruh positif signifikan terhadap minat pinjam paylater.

Teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat paylater. Karena syarat yang mudah dan proses yang cepat adalah fitur PayLater yang menarik serta memberikan pinjaman kepada orang yang tidak memiliki rekening bank, memungkinkan berbagai kelompok masyarakat atau karyawan untuk menggunakan fitur Pay Later, dan daya tarik ini membuat Pay Later menjadi salah satu inovasi yang paling disukai pengguna saat ini. penelitian ini sejalan dengan (Vivi Eviana & Saputra, 2022) yang menemukan teknologi berpengaruh positif terhadap paylater.

PayLater diharapkan dapat mempermudah orang untuk melakukan transaksi ekonomi dan membantu mereka yang membutuhkan dana tunai dalam waktu singkat tanpa harus mengikuti prosedur panjang dan persyaratan yang rumit seperti yang ada di bank dan koperasi (Agung et al., n.d.).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai minat karyawan PT Kanindo Makmur Jaya terhadap layanan PayLater, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penyedia layanan PayLater disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, meskipun penelitian menunjukkan bahwa aspek ini belum memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna. Upaya seperti mempercepat respons terhadap keluhan serta menyediakan solusi yang efektif dapat membantu membangun kepercayaan pengguna secara berkelanjutan. Selain itu, penting bagi penyedia layanan untuk menetapkan suku bunga yang kompetitif dan tetap

- memberikan keuntungan. Dengan demikian, layanan ini dapat lebih menarik bagi pengguna tanpa membebani mereka dengan biaya keuangan yang berlebihan.
2. Karyawan dianjurkan untuk mendalami cara kerja bunga pinjaman serta memahami manfaat dari layanan PayLater, sehingga penggunaannya dapat dilakukan secara cermat tanpa membebani kondisi keuangan pribadi. Selain itu, penting bagi karyawan untuk memilih layanan yang menawarkan fitur teknologi unggul, terutama yang menjamin keamanan dan kenyamanan dalam penggunaannya, guna meminimalkan risiko kesalahan atau potensi penyalahgunaan data.
 3. Peneliti disarankan untuk memperluas periode analisis, sehingga dapat mengevaluasi dampak jangka panjang penggunaan layanan PayLater terhadap perilaku keuangan para pengguna. Selain itu, diperlukan studi lebih lanjut untuk mengungkap faktor-faktor sosial dan ekonomi yang mungkin memengaruhi minat terhadap layanan paylater, khususnya dalam konteks lingkungan kerja, guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam.
14. www.ajmrd.com
- Bastiar, Z. (2015). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal MANAJERIAL*, 9(1), 54–65. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v9i1.1211>
- Esther Sinaga, C., Jonathan Sibarani, H., & Jumiyan Nababan, S. (2022). The Influence of Perception, Buying Interest and Trust in The Purchase of Financial Product on Online Loan Applications in Medan City. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1273–1284. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Group, W. B. (N.D.). *Keuangan Inklusif Melalui Inovasi Layanan Keuangan: Meyakinkan Pelaku Usaha Dan Konsumen Di Indonesia*. World Bank Group. Retrieved September 26, 2024, From <https://www.worldbank.org/in/news/feature/2023/11/13/inclusion-through-innovation-in-financial-services-winning-over-businesspeople-and-consumers-in-indonesia>
- Karambut, F., & Bisnis, S. (2019). *Efek Faktor Demografi Dan Karakteristik Bisnis Online Terhadap Minat Pengajuan Kredit Mikro*. 9(1), 141–159.
- Mardi, M., & Faradila, L. (2016). Pengaruh Non Performing Loan (Npl) Dan Bunga Pinjaman Terhadap Tingkat Profitabilitas Bank Umum Swasta Nasional. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 12(1), 79–88. <https://doi.org/10.33830/jom.v12i1.49.2016>
- Nasir, et, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Paylater*. 9(2), 356–363.
- Permana, G. P. L., Astawan, M. A. P. P., & Laksmi P, K. W. (2022). Analisis Penggunaan Paylater

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A., Islam, U., & Alauddin, N. (n.d.). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*. 2(November 2020), 432–444.
- Andra Novarianty, T., & Maolana Hidayat, A. (2024). The Effect of Using Paylater Services on Patterns Consumption Mediated By Personal Money Management in Generation Z. *American Journal of Multidisciplinary Research & Development (AJMRD)*, 06(07), 1–

- dalam Transaksi Digital dengan Konstruksi UTAUT 2. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 84–91.
<https://doi.org/10.31294/moneter.v9i2.13195>
- Puteri, H. E., & Roza, S. (2018). Culture-Oriented Credit Management in Rural Bank as the Driving Factor in Creating Financial Inclusion (Survey in Rural Banks in West Sumatera Province). *Proceeding of Community Development*, 1(2017), 93.
<https://doi.org/10.30874/comdev.2017.15>
- Putra Pamungkas, R., Jhoansyah, D., Komariah, K., Sukabumi, U. M., Id, A., & Author, C. (2023). Analysis Of Perceptions Of Benefits And Social Factors On Interest In Using The Go-Pay Application Analisis Persepsi Manfaat Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Dalam Menggunakan Aplikasi Go-Pay. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 341–349.
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Putri, S. E., Safitri, H., & Hariyanto, D. (2023). Pengaruh literasi keuangan dan Technology Acceptance Model terhadap minat menggunakan paylater pada mahasiswa. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 64–72.
- Rajagukguk, R. (n.d.). *Studi Tujuh Layanan Paylater di E-Commerce, Siapa yang Paling Kasih Cuan?* MARKETEERS. Retrieved September 26, 2024, from <https://www.marketeers.com/studi-tujuh-layanan-paylater-di-e-commerce-siapa-yang-paling-kasih-cuan/>
- Rum, N. N., & Paramitalaksmi, R. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Pada Minat Penggunaan Shopee Paylater (Spaylater) (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Angkatan 2020). *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(6), 1019–1026.
- Silalahi, P. R., Althariq, G. N., Pohan, A., Wibowo, A., & Wijaya, I. R. (2022). Pengaruh Sistem Paylater Terhadap Minat Belanja Konsumen Pengguna Gojek. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(30), 1538–1548.
- Vivi Eviana, & Saputra, A. J. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Pay Later. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 1968–1977.