

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecemasan

1. Definisi Kecemasan

Gail W. Stuart mendefinisikan kecemasan atau *ansietas* sebagai perasaan tidak pasti dan tidak berdaya terkait dengan kecemasan, sejenis kekhawatiran yang menyebar dan samar-samar. Seseorang yang mengalami kecemasan merasakan nilai-nilai, keyakinan, atau citra diri mereka terganggu. Karakteristik kecemasan berupa emosi dan pengalaman individu yang subjektif. Hal ini berarti kecemasan yang dialami tiap individu berbeda-beda.¹⁹

Sarlito W. Sarwono mendefinisikan kecemasan sebagai suatu bentuk ketakutan dengan objek dan alasan munculnya kecemasan yang tidak jelas.²⁰ Carl Rogers mendefinisikan kecemasan sebagai suatu keadaan atas ketidaknyamanan dan ketegangan yang penyebabnya tidak diketahui.²¹

Sigmund Freud mendefinisikan keadaan emosi yang tidak menyenangkan disertai dengan reaksi tubuh yang memperingatkan seseorang akan bahaya yang akan datang disebut kecemasan. Perasaan tidak menyenangkan ini selalu ada, tetapi biasanya tidak terdefinisi dengan

¹⁹ Gail W Stuart, *Buku Saku Keperawatan Jiwa*, Edisi 5 (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007), 144.

²⁰ Sarlito W Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 134.

²¹ Alwisol, *Psikologi Kepribadian (Edisi Revisi)* (Malang: UMM Press, 2014), 227.

baik dan sulit untuk ditentukan. Secara ringkas, kecemasan dapat didefinisikan sebagai kekhawatiran seseorang terhadap hal-hal yang belum terjadi.²²

2. Aspek-aspek Kecemasan

Aspek kecemasan menurut Gail W. Stuart, yakni²³:

1. Aspek perilaku berupa gelisah, ketegangan fisik, gemetar, dan cenderung lari dari masalah.
2. Aspek kognitif berupa mengalami kebingungan, penurunan konsentrasi, kewaspadaan yang tinggi, serta takut kehilangan kendali.
3. Aspek afektif berupa kekhawatiran, merasa bersalah, ketakutan, serta merasa tidak nyaman.

3. Tingkat Kecemasan

Gail W. Stuart mengelompokkan kecemasan menjadi beberapa tingkat diantaranya²⁴:

a. Kecemasan ringan

Pada ambang batas yang rendah ini, kecemasan dikaitkan dengan konflik yang dihadapi orang setiap hari. Kecemasan dapat membuat seseorang lebih waspada dan meningkatkan kemampuannya

²² Jess Feist and Gregory J Feist, *Teori Kepribadian Buku 1*, Edisi 7 (Jakarta: Salemba Humanika, 2010). 38-39.

²³ Ibid, 149-150.

²⁴ Ibid, 144.

untuk melihat dan memahami lingkungannya. Kecemasan pada tingkat ringan ini dapat menjadi dorongan yang sifatnya baik untuk seseorang. Dapat memunculkan motivasi belajar serta membuat seseorang menjadi lebih kreatif. Meskipun seseorang mengalami kecemasan, akan tetapi pada beberapa kasus kecemasan di tingkat ringan ini dapat membantu seseorang untuk berkembang dan lebih kreatif.

b. Kecemasan sedang

Pada tingkat sedang ini, kecemasan cenderung diutamakan daripada faktor-faktor lain dan memungkinkan seseorang untuk lebih berkonsentrasi pada hal-hal yang penting. Pada kecemasan di tingkat sedang ini memiliki kebalikan dengan kecemasan di tingkat ringan. Ketika seseorang mengalami kecemasan, hal ini akan membuat seseorang memiliki cara pandang terhadap sesuatu menjadi lebih terbatas dan sempit. Seseorang yang mengalami kecemasan cenderung memfokuskan perhatiannya pada hal-hal tertentu saja. Namun apabila seseorang diberikan arahan, maka seseorang masih bisa memusatkan perhatiannya pada banyak hal. Jadi kecemasan yang dialami oleh seseorang pada tingkat sedang ini dapat membuat pandangan menjadi terbatas. Namun jika diarahkan dengan benar, maka seseorang masih dapat fokus pada banyak hal.

c. Kecemasan berat

Kecemasan pada tingkat berat ini membuat seseorang melihat segala sesuatu dengan cara pandang yang terbatas. Seseorang

cenderung hanya berfokus pada hal-hal yang rinci dan spesifik serta tidak berfikir akan hal-hal lainnya. Seluruh perilakunya bertujuan untuk mengurangi ketegangan yang sedang dirasakan. Pada tingkat ini, seseorang memerlukan banyak arahan dan bimbingan untuk fokus pada hal lainnya. Jadi pada tingkat ini, seseorang cenderung hanya berfokus pada permasalahan yang membuatnya cemas, sehingga diperlukan bantuan untuk dapat memusatkan perhatiannya pada hal lain.

d. Kecemasan panik

Kecemasan pada tingkat ini berkaitan dengan perasaan terperangah, ketakutan, dan teror. Ketika seseorang sedang mengalami kecemasan, mereka akan merasa kehilangan kendalinya, mengalami panik serta ketidakberdayaannya untuk melakukan sesuatu meskipun diberikan arahan. Seseorang yang sedang kehilangan kendali akan merasakan bahwa semua detail kecil akan menjadi sulit untuk dipahami. Tahap kepanikan ini ditandai dengan kepribadian yang tidak terorganisir, peningkatan aktivitas motorik, penarikan diri dari lingkungan sekitar, persepsi yang melenceng, dan pikiran yang tidak logis.

B. Perilaku Terencana

1. Definisi Perilaku Terencana

Penggunaan *prolayter* dapat dijelaskan dalam teori perilaku terencana Ajzen. Teori perilaku terencana Ajzen ialah teori yang ditujukan

untuk memprediksi perilaku individu secara spesifik. Manusia berperilaku berdasarkan pertimbangan dari informasi yang mereka peroleh serta mempertimbangkan akibat dari tindakan mereka. Teori ini menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan berperan penting dalam menentukan tindakan tersebut.²⁵

Penjelasan mengenai munculnya niat berperilaku diberikan oleh teori perilaku terencana. Norma subjektif dan sikap terhadap perilaku bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi niat perilaku menurut teori perilaku terencana. Tetapi juga mencakup kontrol perilaku pribadi. Niat yang pada akhirnya menentukan apakah seseorang akan terlibat dalam perilaku tertentu atau tidak, ditentukan oleh interaksi dan saling ketergantungan dari ketiga elemen tersebut. Perilaku manusia adalah rasional, menurut teori perilaku terencana. Hal ini menyiratkan bahwa orang akan mempertimbangkan akibat atau konsekuensi dari keputusan mereka dan informasi yang dapat mereka akses ketika membuat keputusan. Prediktor yang mengukur kemungkinan seseorang untuk terlibat dalam perilaku tertentu adalah niat mereka.²⁶

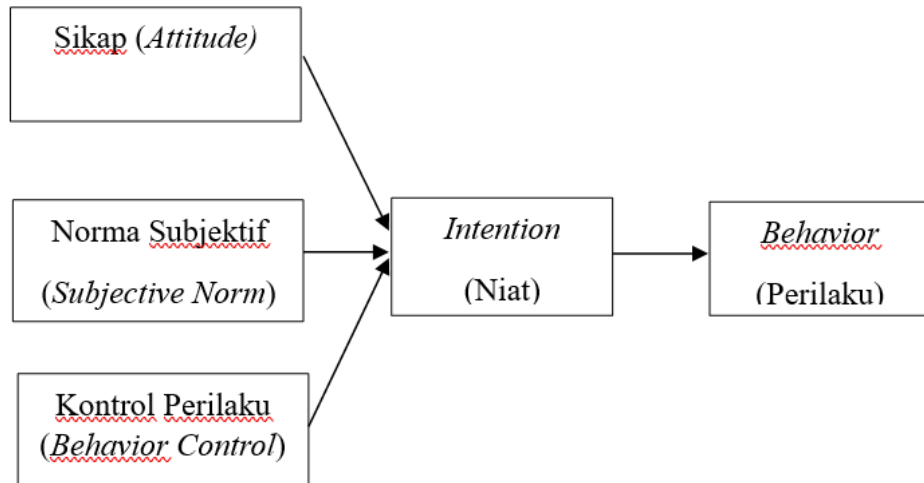
Dalam penelitian ini intensi yang dimaksud adalah intensi dalam penggunaan *paylater*. Intensi adalah indikasi seberapa besar seseorang akan menampilkan suatu perilaku. Ajzen mengemukakan bahwa 3 faktor

²⁵ Icek Ajzen, *Attitudes, Personality & Behavior (2nd Ed.)*, (Open University Press), 2005, 117.

²⁶ Ibid, 118-119.

(norma subjektif, kontrol perilaku, dan sikap) dapat mempengaruhi intensi seseorang.

Gambar 2. 1 Teori Perilaku Terencana



Sumber: (Ajzen,2005) ²⁷

Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan berpengaruh dalam intensi seseorang untuk menggunakan *paylater*. Individu akan cenderung melakukan suatu tindakan apabila mereka memiliki evaluasi positif terhadap tindakan tersebut serta meyakini bahwa tindakan tersebut akan membawa dampak positif dan terasa menyenangkan. Dorongan sosial serta kontrol perilaku yang dimiliki individu juga berpengaruh terhadap kemungkinan individu untuk berperilaku. Semakin kuat dorongan sosial dan kuatnya kontrol pada individu terhadap faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk berperilaku, maka besar pula mungkinnya individu melakukan tindakan tersebut.

²⁷ Ibid, 126.

Pada uraian ini, disimpulkan bahwa penggunaan *paylater* dipengaruhi oleh sikap individu terhadap penggunaannya berupa penilaian positif atau negatif dari penggunaan *paylater*, persepsi individu mengenai norma sosial terkait penggunaan *paylater*, dan kontrol perilaku mengenai kemampuan individu untuk mengendalikan penggunaan *paylater*.

2. Aspek Perilaku Terencana

Perilaku terencana memiliki tiga aspek antara lain:

a. Sikap

Ajzen mengungkapkan bahwa sikap yang dimaksud disini adalah kecenderungan seseorang dalam memberikan respon kepada suatu objek yang berupa perasaan suka maupun tidak suka. Sikap perilaku yaitu evaluasi negatif atau positif seseorang pada suatu perilaku. Penilaian ini didasarkan pada informasi yang diperoleh individu, pemahaman individu terhadap informasi yang diperoleh maupun pengalaman masa lalu.²⁸

b. Norma subjektif

Persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk terlibat dalam perilaku tertentu, baik oleh orang lain yang signifikan atau orang lain di sekitarnya, dikenal sebagai norma subjektif. Disebut norma subjektif karena persepsi ini bersifat subjektif. Motivasi individu untuk mematuhi yaitu keinginan untuk mengikuti atau

²⁸ Ibid, 123–124.

menentang tekanan yang ada muncul berikutnya, setelah dipengaruhi oleh orang lain yang penting.²⁹

c. Kontrol perilaku.

Persepsi tentang seberapa mudah atau sulitnya melakukan perilaku tertentu dikenal sebagai kontrol perilaku. Dalam konteks kontrol perilaku, tingkat kesulitan perilaku memengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Apabila individu beranggapan bahwa melakukan suatu perilaku merupakan tindakan yang mudah untuk dilakukan dan individu memiliki kesempatan serta kemampuan untuk melakukan perilaku tersebut, maka seseorang akan cenderung ingin melakukannya. Begitu pula sebaliknya, apabila individu merasa melakukan suatu perilaku adalah hal yang sulit serta individu tidak memiliki kesempatan dan kemampuan untuk melakukannya, maka individu cenderung tidak melakukan perilaku tersebut.³⁰

C. Paylater

1. Definisi *Paylater*

Layanan metode pembayaran saat ini terus mengalami perkembangan dan berinovasi. Hal ini nantinya akan menjadi pendorong utama kemajuan *E-commerce* serta *platform* belanja lainnya. Sistem pembayaran yang awal

²⁹ Ibid, 124–125.

³⁰ Ibid, 125–126.

mulanya menggunakan uang tunai, kini di era yang serba digital ini sudah mulai beralih ke sistem pembayaran yang lebih praktis. Pembeli tidak lagi harus membawa uang tunai untuk melakukan pembayaran karena saat ini telah tersedia layanan seperti kartu debit, transfer, maupun *e-wallet*. Selain itu juga tersedia layanan pembayaran yang semakin diminati oleh pembeli seperti *paylater*. Meskipun demikian pembayaran menggunakan uang tunai tetap bisa dijadikan opsi yang dapat dipertimbangkan.

Layanan *paylater* ini merupakan suatu layanan yang memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan transaksi sekarang dengan melakukan pembayaran di kemudian hari.³¹ Layanan ini memudahkan pengguna untuk dapat melakukan suatu transaksi apabila memiliki kebutuhan yang mendesak, namun belum memiliki dana tunai untuk membeli kebutuhan. Penggunaan *paylater* ini membawa banyak manfaat tersendiri karena dengan adanya sistem pembayaran yang tidak harus dibayarkan segera ketika melakukan transaksi pembelian. Pembayaran cicilan *paylater* dapat dilakukan berdasarkan ketentuan tanggal jatuh tempo.

Teknologi finansial, atau *fintech*, adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan layanan pembayaran ini, yang merupakan sebuah kemajuan di sektor keuangan. Penerapan teknologi pada sistem keuangan yang menghasilkan barang, jasa, teknologi, dan/atau model bisnis baru yang dapat berpengaruh pada kondisi stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, serta

³¹ Inspirasi Shopee, "PayLater: Pengertian, Keuntungan, Dan Tips Menggunakannya," 2023, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/apa-itu-paylater-adalah/#:~:text=SPayLater atau Shopee PayLater adalah metode pembayaran yang, kamu bisa menggunakan metode cicilan selama beberapa bulan.>

efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan dalam sistem pembayaran dikenal dengan istilah *financial technology* atau *fintech*, sesuai dengan peraturan Bank Indonesia pada pasal 1 ayat 1 nomor 19/12/PBI/2017.³² Bersama dengan perusahaan teknologi finansial (tekfin) PT Dana Pasar Pinjaman, Traveloka menjadi perusahaan ritel *online* pertama di Indonesia yang menerapkan sistem pembayaran *paylater*.³³

2. Platform Penyedia Layanan *Paylater*

Gambar 2. 2 Platform Penyedia Layanan *Paylater*

Perusahaan	Fintech	Nominal Dana Pinjaman	Bunga
traveloka	BNI danamas	Maksimal Rp50 juta	2,14%-4,78% per bulan
tokopedia	taralite	Maksimal Rp10 juta	2,9% per bulan
OVO	taralite	Maksimal Rp10 juta	2,9% per bulan
gojek	FIndaya	Mulai Rp500 ribu	Biaya layanan Rp25 ribu per bulan
BUKALAPAK	JULO	Mulai Rp1 juta - Rp3 juta	Biaya layanan 5% per transaksi
Shopee	PT. Lentera Dana Nusantaria	Mulai dari Rp750 ribu	2,95% per bulan
DANA	akulaku	-	-
Link Ajaib	Kredivo	Mulai dari Rp1,8 juta	Biaya layanan 1% per hari

DailySocial

Sumber: (Nabila, 2020)³⁴

³² Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, “Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial,” *Bank Indonesia*, 2017, 1, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/Contents/default.aspx>.

³³ Sari, “Pengaruh Penggunaan *Paylater* Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna *E-Commerce* di Indonesia.”

³⁴ Nabila Marsya, “*Paylater* Perusahaan Teknologi Dongkrak Pertumbuhan Kredit Konsumsi,” *Daily Social*, 2020, <https://dailysocial.id/post/paylater%02perusahaan-teknologi-dongkrak-pertumbuhan-kredit-konsumsi>.

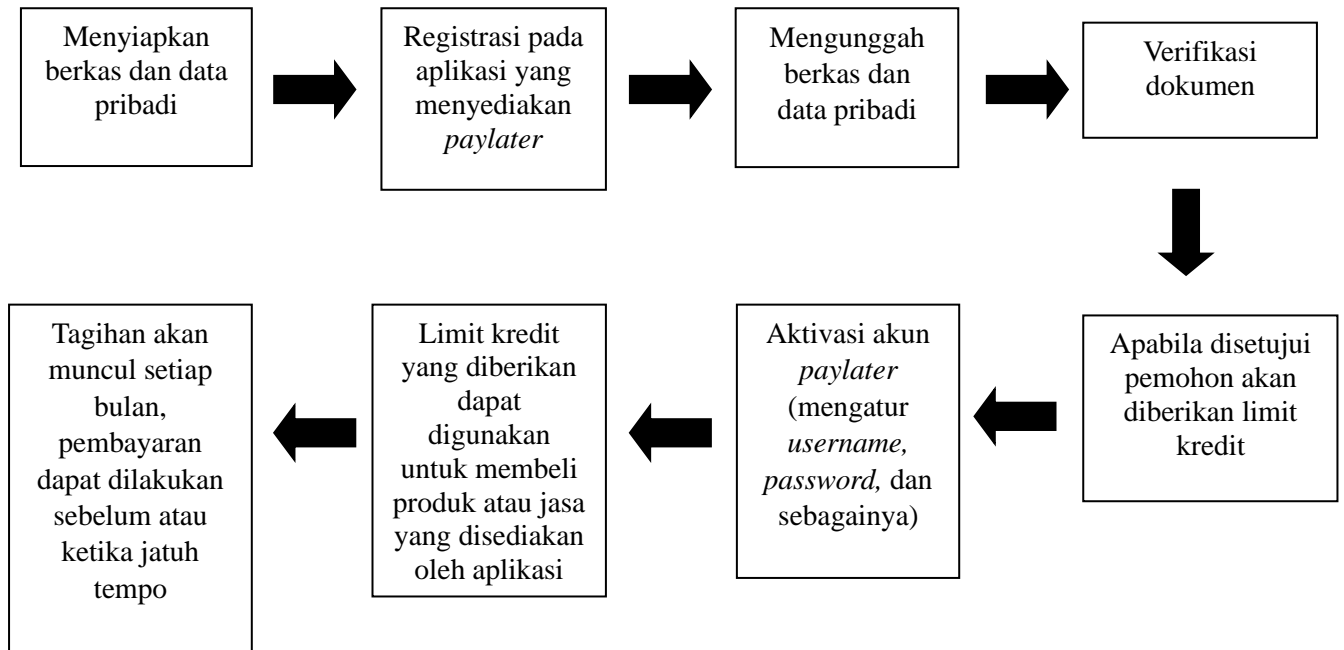
Opsi pembayaran semakin disukai masyarakat saat ini ialah *paylater*. Banyak *platform* yang terus berusaha meningkatkan layanan salah satunya dengan cara menambahkan metode pembayaran *paylater* ke dalam *platform* tersebut. *Platform* tersebut bekerja sama dengan perusahaan *financial technology (fintech)* yang menggeluti di bidang *paylater*. Meskipun banyak *platform* yang sudah terdapat layanan *paylater* di dalamnya, akan tetapi secara mekanisme layanan kurang lebih hampir serupa yaitu menggunakan sistem ‘Beli Sekarang Bayar Nanti’ yang biasanya disebut dengan *paylater*. Dalam hal ini perbedaan terletak pada perusahaan penyelenggara saja.

3. Alur Penggunaan *Paylater*

Layanan yang ditawarkan oleh beberapa *e-commerce* ataupun *platform* berupa fitur metode pembayaran *paylater* ini memiliki alur penggunaan yang mudah. Pengguna layanan *paylater* ini bisa menentukan terlebih dahulu *platform* mana yang akan digunakan. Tentunya pengguna *paylater* harus bijak memilih *platform* penyedia layanan *paylater*. Selain itu calon pengguna layanan *paylater* juga perlu menyiapkan beberapa dokumen sebelum melakukan pendaftaran, seperti *scan* KTP maupun foto diri. Kebutuhan dokumen ini disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku pada tiap *platform* penyedia layanan *paylater* yang tentunya terdapat beberapa perbedaan ketentuan pada tiap *platform*. Jika calon pengguna layanan *paylater* ini telah menyiapkan semua dokumen dan persyaratan yang

dibutuhkan untuk mendaftar, maka calon pengguna layanan *paylater* bisa langsung melakukan pendaftaran pada *platform* yang dipilih.

Gambar 2. 3 Alur Penggunaan Layanan *Paylater*



4. Keuntungan dan Kerugian Penggunaan *Paylater*

Layanan *paylater* ini membawa banyak manfaat dan kemudahan pada konsumen. Menurut koinworks.com dalam Prastiwi dkk, *paylater* memiliki beberapa kemudahan diantaranya seperti (a) proses yang cepat dan praktis, (b) jangka waktu pembayaran bervariasi, (c) banyaknya promo yang menarik. Namun selain memberikan banyak manfaat dan kemudahan, layanan *paylater* ini juga memiliki beberapa risiko apabila konsumen tidak bisa menggunakan layanan *paylater* dengan bijak. Beberapa risiko seperti (a) pembelian impulsif (*impulsive buying*), (b) tunggakan tagihan *paylater*, (c) peretasan identitas.³⁵

³⁵ In Emy Prastiwi and Tira Nur Fitria, “Konsep *Paylater* Online Shopping Dalam Pandangan Ekonomi Islam,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 425, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1458>.

C. Variabel Penelitian

Segala sesuatu yang diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh data dan ditarik kesimpulannya, menurut Sugiyono, merupakan variabel penelitian.³⁶ Adapun variabel pada penelitian ini, yakni:

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Kemampuan sebuah variabel untuk mempengaruhi atau menyebabkan munculnya variabel dependen dikenal sebagai independensinya. Perilaku Terencana adalah variabel independen penelitian ini, atau variabel X.

b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Indikator yang berubah sebagai akibat dari munculnya variabel bebas disebut variabel terikat. Tingkat Kecemasan merupakan variabel terikat (variabel Y) dalam penelitian ini.

D. Kerangka Teoritis

Di era kecanggihan teknologi banyak layanan yang semakin memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Salah satu kecanggihan teknologi ini dapat dirasakan yaitu adanya layanan pembayaran yang saat ini makin banyak diminati oleh masyarakat. Layanan tersebut adalah layanan *paylater*. Melalui layanan *paylater* ini seseorang bisa bertransaksi dengan sistem pembayaran nanti atau biasa disebut *Buy Now Pay Later* (BNPL). *Paylater* ini kurang lebih memiliki kesamaan dengan kartu kredit.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 38.

Layanan ini banyak digunakan oleh masyarakat termasuk mahasiswa. Mereka biasanya menggunakan layanan ini dengan alasan dapat melakukan transaksi lebih mudah tanpa perlu mengkhawatirkan apakah memiliki dana segera atau tidak. Namun *paylater* ini mewajibkan penggunanya untuk melakukan pembayaran ketika tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan oleh pihak pemberi layanan. Kewajiban membayarkan tagihan inilah yang menjadi salah satu pemicu munculnya kecemasan mahasiswa. Mahasiswa sendiri merupakan masa dimana individu memasuki fase dewasa awal yakni rentan usia 18 hingga 25 tahun. Pada fase ini individu dituntut untuk menjadi individu yang mandiri. Fase dewasa awal lebih banyak menyebabkan adanya perasaan depresi dibandingkan dengan fase dewasa akhir yang kebanyakan sudah sukses dalam pekerjaan, finansial, maupun dukungan keluarga.³⁷

Namun dibalik kemudahan dan kelebihan yang dimiliki oleh layanan *paylater*, justru dapat menimbulkan dampak negatif bagi penggunanya. Penggunaan *paylater* ini dapat menyebabkan kecanduan dan dorongan untuk terus berhutang. Selain itu, *paylater* juga berdampak pada psikologis penggunanya seperti munculnya kecemasan akibat tanggungan hutang *paylater*. Penelitian yang dilakukan di Australia menemukan bahwa gejala kejiwaan yang dialami oleh mereka yang terjerat hutang diantaranya seperti gangguan kecemasan, mengalami masalah tidur, menarik diri dari lingkungan sosial, bermasalah dengan keluarga hingga munculnya pikiran untuk bunuh diri. Dalam pandangan para peneliti, seseorang yang berhutang mendapatkan penilaian buruk dari masyarakat. Karena

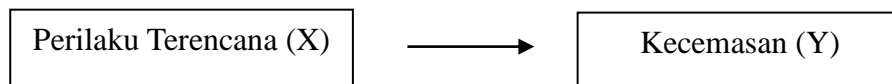
³⁷ John W Santrock, *Life-Span Development (13th Ed)* (Jakarta: Erlangga, 2012), 2.

kelalaian dan kecerobohan mereka dalam mengelola uang mereka, orang yang berhutang mendapatkan stigma-stigma dari masyarakat ini turut serta berpengaruh terhadap kesehatan psikis seseorang yang berhutang. Hal serupa juga dialami oleh anak muda usia 18 sampai 28 tahun di Amerika yang mengalami dampak psikologis dari perilaku berhutang.³⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut, hal ini menunjukkan bahwa pentingnya perencanaan sebelum melakukan suatu tindakan sesuai dengan perilaku terencana dari Ajzen. Menurut teori perilaku terencana Ajzen, perilaku seseorang didasarkan pada pertimbangan yang logis yang melibatkan aspek sikap, norma sosial serta kontrol perilaku.³⁹ Ketiga aspek ini saling berkaitan sebelum seseorang memutuskan untuk melakukan suatu tindakan. Dalam konteks penggunaan *paylater* ini, ketika seseorang menyimpulkan bahwa lebih banyak dampak positif, maka mereka akan cenderung menggunakan layanan ini. Sebaliknya, jika pengguna *paylater* menyimpulkan lebih banyak dampak negatifnya, maka mereka menghindari penggunaan *paylater*.

Kerangka teoritis pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 4 Kerangka Teoritis



³⁸ Waliyuddin, “Di Balik Melonjaknya Utang ‘paylater’ Anak Muda: Dampak Psikologis, Kerentanan, Hingga Absennya Pemerintah.”

³⁹ Ajzen and Fishbein, “Attitudes and Normative Beliefs as Factors Influencing Behavioral Intentions.”

E. Hipotesis Penelitian

Sebelum terbukti kebenarannya melalui data yang terkumpul, hipotesis penelitian hanyalah merupakan dugaan sementara, taksiran, atau prediksi tentang suatu masalah yang sedang diteliti.⁴⁰ Berikut hipotesis pada penelitian ini:

Ha : Terdapat hubungan antara perilaku terencana dengan tingkat kecemasan pada mahasiswa pengguna *paylater*.

H0 : Tidak terdapat hubungan antara perilaku terencana dengan tingkat kecemasan pada mahasiswa pengguna *paylater*.

⁴⁰ Ibid, 63.