

SKRIPSI

“ANALISIS KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KEPUASAN GENERASI Z DALAM PENGUNAAN SHOPEE PAYLATER DI BANJARMASIN”

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Juusan Administrasi Bisnis.

Oleh:

ROSIANA

2210412220004



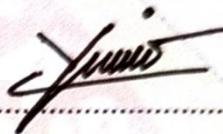
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KEPUASAN
GENERASI Z DALAM PENGGUNAAN SHOPEE PAYLATER DI
BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : ROSIANA
B. NIM : 2210412120013
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
D. Tim Penguji:

a. Pembimbing
Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP.197511052001122001

[]

b. Penguji I
Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM
NIP : 198912072025211048

[]

c. Penguji II
Humaidi, S.AB., M.AB
NIP : 199304212020121013

[]

Banjarmasin, 21 Juli 2026



KPS Administrasi Bisnis

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001



Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001



Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 23 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1903/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 12 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Rosiana
NIM : 2210412220077
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kepuasan Generasi Z Dalam Penggunaan Shopee PayLater di Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

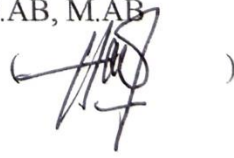
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 23 Juni 2026

Tim Penguji,

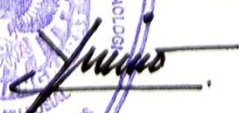
Mahasiswa yang diuji,


Rosiana

1. Ketua : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()
3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB
()



Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Rosiana
NIM : 2210412220077
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kepuasan
Generasi Z Dalam Penggunaan Shopee PayLater di
Banjarmasin

Nama Penguji I : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	Perbaiki latar belakang dari induktif ke deduktif	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian	Informan penelitian : skenario posisi, Informan kunci & pendulum	
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 23 Juni 2026
Penguji I,

Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kesehatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kepuasan Generasi Z dalam Penggunaan Shopee Paylater di Banjarmasin**” dengan baik.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyusun tugas akhir serta sebagai bentuk pengembangan kemampuan akademik penulis dalam bidang penelitian. Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.SOS, M.AB selaku Kepala Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan selaku Pembimbing dalam penulisan Skripsi.
4. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan penulisan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen dan keuangan digital, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, 20 Juli 2026

Rosiana

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Rosiana', with a stylized, flowing script.

NIM: 2210412220004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku

Banjarmasin, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Rosiana

NIM: 2210412220004

ABSTRAK

Rosiana. 2026. *Analisis Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kepuasan Generasi Z dalam Penggunaan Shopee PayLater di Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Nurul Wahyuni, S.SOS, M.AB.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kepercayaan, persepsi risiko, dan kepuasan pengguna Generasi Z terhadap layanan Shopee PayLater di Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara semi-terstruktur terhadap lima informan yang dipilih secara purposive. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan member check.

Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan Generasi Z berada pada kategori sangat kuat, dengan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai pilar utama kepercayaan berbasis institusi, didukung kompetensi teknis sistem dan transparansi biaya. Persepsi risiko bersifat multidimensional sesuai lima dimensi Featherman dan Pavlou (2003): risiko keuangan berupa kecemasan menjelang jatuh tempo tagihan, risiko privasi akibat kekhawatiran penyalahgunaan data, risiko kinerja yang minim karena stabilitas sistem, risiko psikologis sebagai dimensi paling kompleks yang memuat pergolakan batin terkait riba, serta risiko sosial berupa kecenderungan menyembunyikan penggunaan layanan. Kepuasan dinilai tinggi secara kognitif dan afektif, meski kepuasan konatif dibatasi pertimbangan religius. Analisis lanjutan menunjukkan kebijakan resmi Shopee PayLater turut membentuk pola kepercayaan dan risiko tersebut.

Penelitian ini berkontribusi pada kajian perilaku konsumen digital dengan menegaskan relevansi risiko psikologis bernuansa religius dan kesesuaiannya dengan kebijakan resmi platform.

Kata Kunci: Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kepuasan, Generasi Z, Shopee PayLater, BNPL

ABSTRACT

Rosiana. 2026. *An Analysis of Trust, Perceived Risk, and Satisfaction of Generation Z in Using Shopee PayLater in Banjarmasin.* Undergraduate Thesis, Business Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Lambung Mangkurat. Supervisor: Nurul Wahyuni, S.SOS, M.AB.

This study aims to describe the trust, risk perception, and satisfaction of Generation Z users regarding the Shopee PayLater service in Banjarmasin City. The method used is descriptive qualitative with semi-structured interviews of five informants who were purposively selected. Data validity was tested through source triangulation and member checking.

The results indicate that Generation Z's trust falls into the very strong category, with the supervision of the Financial Services Authority (OJK) serving as the main pillar of institution-based trust, supported by the system's technical competence and cost transparency. Risk perception is multidimensional, aligning with the five dimensions of Featherman and Pavlou (2003): financial risk in the form of anxiety approaching billing due dates, privacy risk due to concerns over data misuse, minimal performance risk due to system stability, psychological risk as the most complex dimension involving inner conflict regarding *riba* (usury/interest), and social risk in the form of a tendency to conceal the use of the service. Satisfaction is rated highly both cognitively and affectively, although conative satisfaction is limited by religious considerations. Further analysis shows that Shopee PayLater's official policies also shape these patterns of trust and risk.

This research contributes to the study of digital consumer behavior by affirming the relevance of religious-nuanced psychological risks and their alignment with the platform's official policies.

Keywords: Trust, Risk Perception, Satisfaction, Generation Z, Shopee PayLater, BNPL

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kajian Teori	16
2.1.1 Kepercayaan (Trust)	16
2.1.2 Persepsi Risiko (Perceived Risk)	18
2.1.3 Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction).....	19
2.1.4 Shopee PayLater	22
2.1.5 Layanan Buy Now Pay Later (BNPL).....	24
2.1.6 Generasi Z.....	26
2.1.7 Technology Acceptance Model (TAM).....	27
2.1.8 Expectation-Confirmation Model (ECM)	28
2.2 Penelitian Terdaulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Desain Penelitian	38

3.3 Lokasi Penelitian	39
3.4 Kehadiran Peneliti	40
3.5 Fokus Penelitian	42
3.6 Informan Kunci	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.8 Teknik Analisis Data	48
3.9 Pengujian Keabsahan Data	50
BAB IV	53
TEMUAN PENELITIAN	53
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.3 Profil Informan Penelitian	63
4.4 Uraian Temuan Penelitian	64
BAB V.....	84
PEMBAHASAN	84
5.1 Pembahasan	84
5.2 Keterbatasan Penelitian	104
BAB VI.....	107
PENUTUP.....	107
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 E-Commerce yang sering diakses di Indonesia. Sumber: https://goodstats.id/	3
Gambar 1.1 Logo Shopee.....	3
Gambar 1.3 Data Kejahatan Siber (2019-Januari 2022). Sumber: https://idx.channel.com	6
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampirasn 1 Sertifikat Plagiasi.....	117
--------------------------------------	-----