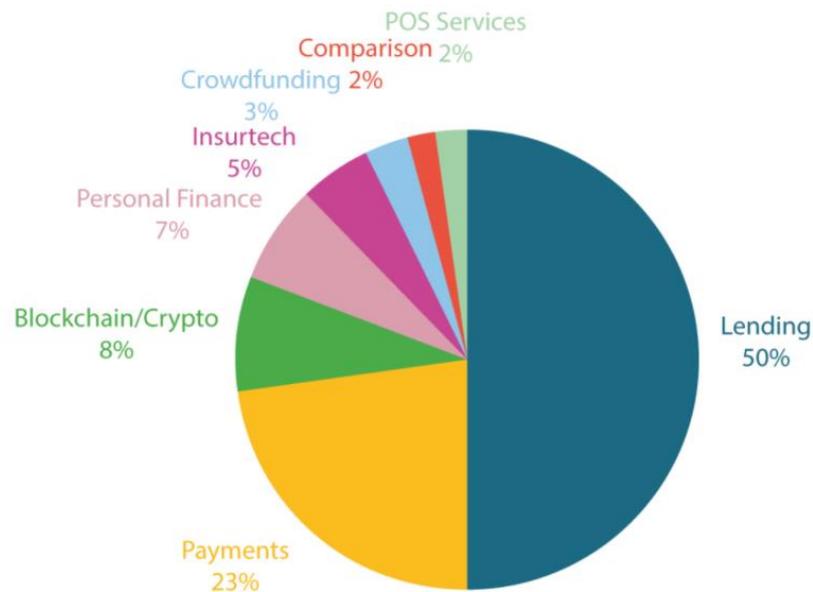


# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan informasi dan teknologi yang begitu cepat telah dirasakan oleh berbagai kalangan penduduk dunia modern saat ini dalam segala aspek kehidupan sehari-hari. Aspek pekerjaan, urusan rumah tangga, ekonomi & bisnis, pendidikan, bahkan untuk hal-hal yang dilarang oleh negara seperti prostitusi ataupun pencurian menggunakan teknologi yang canggih. Internet sebagai media yang tidak terbatas seperti komunikasi, basis keilmuan hingga mempermudah akses pekerjaan bahkan keuangan.

Dengan adanya revolusi digital ini muncul berbagai inovasi disegala bidang, termasuk bidang keuangan yang diakibatkan karena permintaan dan gaya hidup masyarakat. Menjadi potensi besar bagi pasar *fintech* di Indonesia. Menurut Kartika (2019), *Financial technology* atau lebih populer disebut *fintech* merupakan inovasi yang menggabungkan antara *financial service* dan teknologi sebagai alternatif pilihan pada masyarakat selain lembaga keuangan konvensional dengan tujuan bersaing dan mempermudah akses masyarakat pada layanan tersebut.



Breakdown of the Indonesian Fintech Ecosystem, Source- Indonesia Fintech Report 2020, Fintech News Singapore, Nov 2020

**Gambar 1.1** Jenis-jenis Fintech di Indonesia

Di Indonesia, *fintech* berkembang di berbagai sektor, mulai dari *lending*, *payment*, *blockchain/crypto*, *personal finance*, *crowdfunding* dan lain-lain. Merujuk pada diagram tersebut bahwa fintech lending merupakan sektor yang paling tinggi peminatnya. Minat masyarakat dalam pemakaian sistem teknologi seperti platform *fintech* muncul dari masing-masing individu ketika dihadapkan pada beberapa pilihan akan benda, aktivitas atau hal tertentu untuk kemudian menentukan satu sebagai pilihannya.

Saat ini tak dapat dipungkiri bahwa *fintech* memberi kemudahan dengan jangkauan luar biasa bagi mereka yang belum terjangkau produk keuangan dari bank. Selain itu, *fintech* juga menyentuh generasi muda yang sudah familiar dengan internet dan

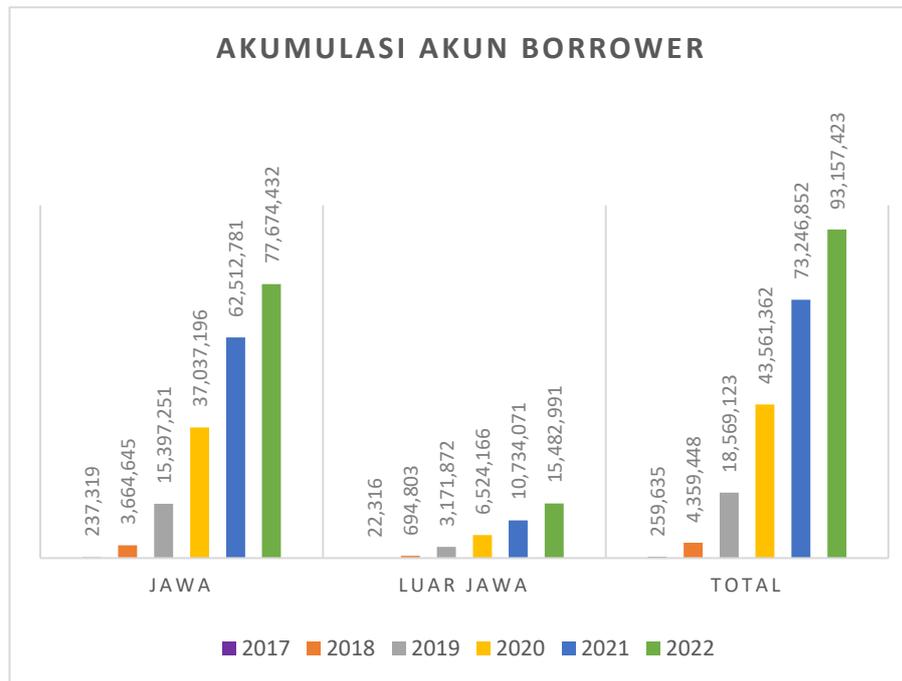
memanfaatkan internet dalam segala kebutuhannya. Pada nyatanya *fintech* juga dapat membuat segalanya lebih mudah dan fleksibel.

Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.

Sebelumnya, untuk memperoleh pendanaan masyarakat harus ke perbankan dengan persyaratan yang rumit. Kini relatif lebih mudah melalui layanan aplikasi *fintech lending (peer to peer)* atau perusahaan penyedia jasa finansial. Tidak hanya itu, aplikasi *peer to peer lending* juga memberikan layanan kredit pembelian barang hanya dalam waktu dari 30 menit.

Di Indonesia sendiri *peer to peer lending* banyak diminati masyarakat dengan berbagai alasan salah satunya ialah karena kemudahan dan singkatnya waktu dalam pencairan dana, hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah pengguna *peer to peer lending* atau disebut juga dengan akun *Borrower* sampai tahun 2021.

Tren pengguna aplikasi *peer to peer lending* atau juga disebut dengan (*borrower*) sebagai berikut:



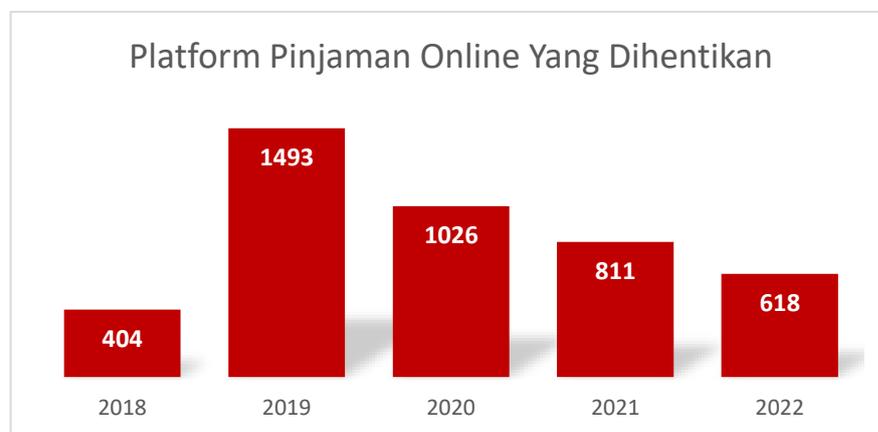
Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

**Gambar 1.2** Grafik Akumulasi Akun *Borrower* P2P Lending

Berdasarkan data dari OJK tersebut menunjukkan bahwa akumulasi akun pengguna aplikasi *peer to peer lending* di Jawa maupun di Luar Jawa selama lima tahun terakhir selalu mengalami peningkatan. Peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2021 yaitu sebesar 73.2 juta akun, yangmana pada tahun sebelumnya sebesar 43.5 juta akun. Hal tersebut menunjukkan bahwa setelah setahun berlangsungnya pandemi, menyebabkan masyarakat harus mencari jalan lain untuk memenuhi kebutuhannya, salah satunya melalui pinjaman *peer to peer lending*.

Pesatnya kemajuan teknologi menjadi alasan tumbuh suburnya bisnis *peer to peer lending* di Indonesia. Manfaatnya sangat dirasakan

oleh masyarakat terutama kalangan menengah kebawah yang selama ini terkendala tidak mempunyai cukup agunan untuk mendapatkan akses pinjaman ke Lembaga Konvensional. Namun sayangnya tidak sedikit dari penyelenggara aplikasi *peer to peer lending* tersebut beroperasi tanpa izin resmi dari OJK. Sejauh ini sejak 2018 hingga 2022, OJK bersama Kementerian dan Lembaga yang tergabung telah menghentikan 4.352 entitas yang berpotensi merugikan masyarakat.



Sumber : Databoks - Katadata

**Gambar 1.3** Platfom Pinjaman Online Yang Dihentikan

. Tepatnya yaitu pada tahun 2018 sebanyak 404 platform, tahun 2019 mencapai 1.493 platform, tahun 2020 mencapai 1.026 platform, tahun 2021 mencapai 811 platform dan tahun 2022 mencapai 618 platform. Sedangkan total jumlah penyelenggara *fintech P2P lending* yang terdaftar dan berizin dari OJK sampai April 2022 adalah sebanyak 102 perusahaan.

Pemanfaatan *peer to peer lending* memang tidak selalu menuju ke arah yang positif. Jika layanan *peer to peer lending*

disalahgunakan, maka orang yang tidak mampu akan semakin terjepit karena terjebak pada sistem tersebut, sehingga tagihan membengkak. Otoritas Jasa Keuangan mencatat aduan terhadap penyelenggara *peer to peer lending* legal maupun ilegal mencapai 19.711 kasus pada tahun 2021 lalu. Sebanyak 9.270 kasus termasuk ke dalam pengaduan berat, sementara sisanya sebanyak 10.441 termasuk pelanggaran ringan atau sedang. Diperkirakan pengaduan korban *peer to peer lending* tersebut akan terus bertambah.

Kehadiran perusahaan *Fintech P2P lending* menuai banyak kritik lantaran maraknya kasus yang diungkap. Risiko yang mungkin terjadi jika masyarakat menggunakan platform *fintech P2P lending* diantaranya mengenai pengambilan data pribadi melalui ponsel untuk strategi penagihan yang dianggap tidak wajar, seperti penindasan, menghubungi semua nomor yang ada di ponsel *borrower*, pelecehan dalam proses penagihan hingga penyebaran data pribadi dan bunga yang tinggi (Savitri, 2021).

Menurut Al Smadi (2012), Risiko dianggap sebagai persepsi konsumen terhadap adanya ketidakpastian dan juga konsekuensi negatif untuk membeli produk atau memakai jasa, sehingga dapat mempengaruhi minat konsumen. Sebelum menggunakan suatu teknologi atau layanan aplikasi seseorang tentu akan mempertimbangkan risiko yang mungkin akan terjadi dari penggunaan tersebut.

Namun dari penelitian terdahulu ada *research gap* yang terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2019) dan Baridwan Zaki (2013) menyatakan bahwa tingkat persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan system *e-commerce*.

Risiko memiliki dampak terhadap sikap dan tingkah laku seseorang dalam melakukan transaksi dengan pihak lain. Tingkat risiko menjadi faktor penting dalam membentuk sikap dan tingkah laku konsumen dalam segala macam transaksi bisnis, termasuk juga pada penggunaan jasa pinjaman online (*peer to peer lending*).

Ardinia (2021), dalam penelitiannya menyatakan bahwa penggunaan jasa secara online menurun sejalan dengan peningkatan risiko produk/layanannya. Hal inilah yang membuat konsumen perlu bersikap saat persepsi risiko yang dirasakan terlalu tinggi.

Tantangan utama dalam mengembangkan layanan *fintech peer to peer lending* adalah mengedukasi publik terkait tingkat risiko dan keamanan dalam mengakses aplikasi *fintech lending* dengan bunga yang tinggi, apa saja aturannya, kemampuan membayar hingga besaran pinjaman. Karena jumlah akun pengguna platform *fintech peer to peer lending (borrower)* selalu terjadi peningkatan, meskipun banyaknya korban dari platform tersebut semakin bertambah.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang permasalahan diatas, serta adanya *research gap* terkait dengan persepsi risiko yang mempengaruhi minat, maka peneliti

mengambil topik mengenai minat dalam bertransaksi pada aplikasi *peer to peer lending* (pinjaman online). Hal ini didasari dari antusiasme masyarakat yang timbul mengenai layanan pemberian pinjaman dengan metode baru ini. Peneliti akan meninjau dari faktor persepsi kemudahan, persepsi risiko dan menambahkan variable moderating yaitu sikap konsumen dalam mempengaruhi minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending* ?
- 2) Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending* ?
- 3) Apakah sikap konsumen mampu memediasi persepsi kemudahan terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending* ?
- 4) Apakah sikap konsumen mampu memediasi persepsi risiko terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending*
- 2) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending*
- 3) Untuk menganalisis bagaimana sikap konsumen mampu memediasi persepsi kemudahan terhadap minat transaksi pada aplikasi *peer to peer lending*
- 4) Untuk menganalisis bagaimana sikap konsumen mampu memediasi persepsi risiko terhadap minat bertransaksi pada aplikasi *peer to peer lending*