

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu teknologi yang menjadi kunci dalam perubahan ini adalah internet, yang telah memicu perubahan signifikan dalam gaya hidup. Kemampuan *internet* untuk mendukung berbagai kegiatan secara online telah mengubah cara kita berinteraksi dengan dunia (Stefanny & Tiara, 2021). Internet telah membantu manusia dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk perkembangan layanan keuangan. Hasil dari evolusi pada layanan keuangan adalah munculnya sebuah teknologi yang berkembang pesat, yaitu *financial technology (fintech)*. *Fintech* hadir untuk mempermudah transaksi seperti pinjam-meminjam, jual-beli, dan pembayaran, meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keterjangkauan secara keseluruhan (Purwanto et al., 2022).

Menurut (Departemen Komunikasi Bank Indonesia, 2018) *Fintech* adalah hasil penyatuan dua elemen (keuangan dan teknologi) sehingga dapat mengubah bentuk bisnis yang tradisional menjadi moderat. *Fintech* menggabungkan teknologi dengan layanan keuangan, memberikan akses baru dan cara yang lebih efisien dalam mengelola keuangan. Selain itu, Bank Indonesia telah membagi empat kategori *fintech* yaitu, *peer-to peer lending* dan *crowd funding*, *market agregator*, manajemen risiko dan investasi, dan *payment*, *clearing*, serta *settlement*. Sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membagi *fintech* menjadi 6 bagian, yaitu *finansial*

*planning, crowdfunding, lending, aggregator, payment, dan fintech* lainnya (Rusydiana, 2019).

*Fintech* telah mengubah cara banyak orang mengelola keuangan dan memberikan akses yang lebih mudah ke berbagai layanan keuangan tergantung pada jenis *fintech* yang digunakan serta kebutuhan individu. Berdasarkan manfaat dari aplikasi *fintech* tersebut, dengan hanya menggunakan salah satu aplikasi *fintech* yang menyediakan layanan peminjaman *online*, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pinjaman dana tanpa melalui prosedur birokrasi yang rumit. Layanan *peer-to-peer lending* ialah bentuk layanan berbasis *fintech* yang memberikan pinjaman modal pada suatu individu atau usaha yang dilakukan secara *online*. Pinjaman *online* merupakan platform layanan digital yang mempertemukan antara kreditur dengan debitur (Phan et al., 2020).

Peminjaman *online* memberikan kemudahan yaitu tidak diperlukannya jaminan dan menawarkan pinjaman jangka pendek kurang dari satu tahun (Prajogo & Rusno, 2022). Hal tersebut didukung Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (OJK LPBBTI/*Fintech P2P Lending*). POJK LPBBTI dikeluarkan untuk mengembangkan industri keuangan yang dapat mendorong tumbuhnya alternatif pembiayaan, mempermudah dan meningkatkan akses pendanaan bagi masyarakat dan pelaku usaha melalui suatu layanan pendanaan berbasis teknologi informasi (OJK, 2022). Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terlihat bahwa nilai *outstanding* pinjaman *online* (pinjol) di Indonesia pada bulan Juli 2023 telah mencapai angka yang mencengangkan, yakni mencapai Rp 50,12 triliun. Angka ini menunjukkan

peningkatan signifikan sebesar 6,2% bila dibandingkan dengan bulan sebelumnya, yang hanya mencapai Rp 47,01 triliun pada Juni 2023. Pertumbuhan yang tercatat ini mencerminkan dinamika yang signifikan dalam sektor pinjaman *online* di tanah air.

Data statistik Perbankan Indonesia pada Agustus 2023 menunjukkan komposisi Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan jenis penggunaan kredit. Konsumsi memiliki presentase sebesar 43,23%, menempatkannya sebagai jenis perkreditan kedua yang paling dibutuhkan oleh masyarakat setelah modal kerja (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Dengan pertumbuhan tersebut maka saat ini terdapat beberapa aplikasi fintech yang menyediakan layanan jasa *peer-to-peer lending* untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Fenomena ini mencerminkan pergeseran perilaku keuangan masyarakat yang semakin mengadopsi teknologi untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat. Dengan pertumbuhan yang pesat ini, industri *fintech* peminjaman online di Indonesia akan terus berkembang dan menjadi bagian integral dari *landscape* keuangan negara ini.

Aplikasi Kredivo merupakan pelopor aplikasi kredit dan pinjaman online di Indonesia. Kredivo mendeklarasikan sebagai aplikasi dengan solusi kredit yang memberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran dan melakukan cicilan dalam 30 hari tanpa bunga, ataupun cicilan 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan dengan bunga 2,95 perbulan. Rasio cicilan tersebut lebih rendah dari aplikasi fintech kredit dan pinjaman online lainnya bahkan lebih rendah dari industri perbankan di Indonesia (Kandly Panginan, 2020). Marketing & Communications Kredivo, Indina Andamari mengatakan saat ini Surabaya menduduki posisi ketiga besar sebagai kota dengan jumlah pengguna kredivo terbanyak dan mengalami kenaikan

hingga 25 kali lipat sejak 2017. Transaksi Kredivo di Surabaya mencapai jutaan transaksi per tahunnya. Hal tersebut mencerminkan tingkat penetrasi kredit digital di Surabaya yang terus tumbuh (Abdul Warits, 2023).

Semakin meningkatnya jumlah pengguna aplikasi Kredivo dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut, juga diikuti oleh berbagai risiko yang dapat membahayakan para pengguna serta membuka peluang munculnya masalah-masalah yang dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *platform fintech* peminjaman *online*. Menurut (Abdul Warits, 2023) Secara khusus, persepsi risiko merupakan penilaian subjektif yang dilakukan oleh konsumen terhadap potensi kerugian yang mungkin timbul terkait dengan privasi informasi, seperti kebocoran identitas pribadi. Sedangkan (Kesharwani & Bisht, 2012) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan dan rasa keamanan seseorang terhadap keandalan atau ketersediaan suatu hal atau layanan yang tersedia.

Ulasan di platform seperti *Play Store* mengungkapkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan pengguna terhadap layanan aplikasi kredivo. Isu utama termasuk penolakan pengajuan data, yang membuat pengguna merasa khawatir akan penyalahgunaan data pribadi, serta ancaman tindakan hukum terhadap aplikasi dan perusahaan penyedia layanan. Seorang pengguna Kredivo mengeluh penolakan pengajuan data dan tidak ampunan merekam layar untuk bukti. Masalah lain diungkapkan, seperti aplikasi secara tiba-tiba keluar ketika mencoba menggunakan fitur Kreditfazz, keluhan bahwa aplikasi tidak dapat dibuka atau tidak bisa login meskipun jaringan internet stabil, keluhan bahwa beberapa pengguna tidak bisa melakukan pembelian di merchant karena aplikasi tidak mendukung penggunaan

*QRIS* pada aplikasi Kredivo. Masalah-masalah ini menunjukkan perlunya peminjaman online untuk memperbaiki kebijakan dan proses mereka, sekaligus meningkatkan transparansi dan keamanan dalam pengelolaan data pengguna. Menurut (Rizki, 2019) dalam (Vitasari et al., 2023) mengatakan bahwa masyarakat di Indonesia telah menyadari risiko penggunaan *fintech* dan *peer-to-peer* seperti, tingginya suku bunga pinjaman dan potensi akses ke informasi pribadi.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dipaparkan pada skripsi ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi terkait penerimaan teknologi *fintech peer-to-peer lending* Kredivo di Kota Surabaya. Karena peningkatan pengguna yang relatif tinggi di Kota Surabaya yang mencapai 25 persen (surabayapagi.com, 2023) dan kasus penipuan yang marak terjadi. Peneliti akan mengidentifikasi faktor *trust*, *total risk*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *comparison* sebagai ukuran minat menggunakan aplikasi Kredivo bagi masyarakat Kota Surabaya. Untuk menguji variabel-variabel tersebut peneliti menggunakan modifikasi *Technology Acceptance Model* pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arie Yandi Saputra, Yogi Primadasa, dan Hengki Juliansa (Saputra et al., 2021).

Menurut (Davis et al., 1989), TAM menawarkan penjelasan yang kuat dan sederhana mengenai teknologi yang diterima dan perilaku pengguna. Skripsi ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Saputra et al., 2021). Perbedaan skripsi yang dilakukan kali ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya hanya berfokus pada segmen UMKM yang menggunakan aplikasi *fintech* (Kredivo dan Akulaku) peminjaman online saja, namun pada skripsi ini memperluas dengan menggunakan segmen

individu yang menggunakan aplikasi *fintech* Kredivo di Kota Surabaya. Karena berdasarkan data dari OJK terkait Bank Perkreditan Rakyat presentase peminjaman dana untuk modal kerja dan konsumsi hanya berbeda 5,34%. Sehingga skripsi ini menggunakan sampel dari individu yang menggunakan aplikasi Kredivo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah diungkapkan dalam latar belakang, masalah yang diangkat dalam skripsi ini adalah bagaimana pengaruh *trust* dan *total risk* terhadap minat peminjam dalam menggunakan layanan *peer-to-peer lending* pada aplikasi Kredivo di Kota Surabaya. Selain itu, skripsi ini juga ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *trust*, seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *comparison*, serta faktor-faktor yang mempengaruhi *total risk*, seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Responden skripsi ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi Kredivo pada rentang usia 19-43 tahun.
2. Teknik sampling yang digunakan pada skripsi ini adalah teknik *non probability* sampling dengan jenis *purposive* sampling
3. Model yang dipilih pada skripsi ini adalah modifikasi *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan variabel *total risk*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *comparisin*, *trust*, *intention*, dan *evaluation*
4. Metode skripsi yang digunakan yaitu kuantitatif serta pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner dengan skala likert

#### **1.4 Tujuan Skripsi**

Berdasarkan rumusan permasalahan maka tujuan skripsi ini untuk mengevaluasi pengaruh *trust* dan *total risk* terhadap minat peminjam dalam menggunakan layanan *peer-to-peer lending* pada aplikasi Kredivo di Kota Surabaya. Selain itu, skripsi ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *trust*, seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *comparison*, serta faktor-faktor yang mempengaruhi *total risk*, seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dengan demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana *trust* dan *total risk*, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, berkontribusi terhadap minat peminjam dalam menggunakan aplikasi Kredivo.

#### **1.5 Manfaat Skripsi**

##### **1. Secara praktis**

Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberikan panduan yang komprehensif dan data yang substansial bagi pihak penyedia layanan *fintech* peminjaman online. Informasi yang diperoleh dari skripsi ini diharapkan mampu menjadi sumber daya yang berharga untuk perancangan kebijakan perusahaan, memungkinkan mereka mengambil langkah-langkah strategis yang lebih tepat guna dalam rangka meningkatkan adopsi dan penggunaan *peer-to-peer lending*, tidak hanya secara umum di tingkat nasional Indonesia, tetapi juga secara spesifik di Kota Surabaya. Dengan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi preferensi dan keputusan pengguna. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan penerimaan teknologi keuangan di masyarakat, tetapi juga memperkuat posisi penyedia layanan *fintech* dalam

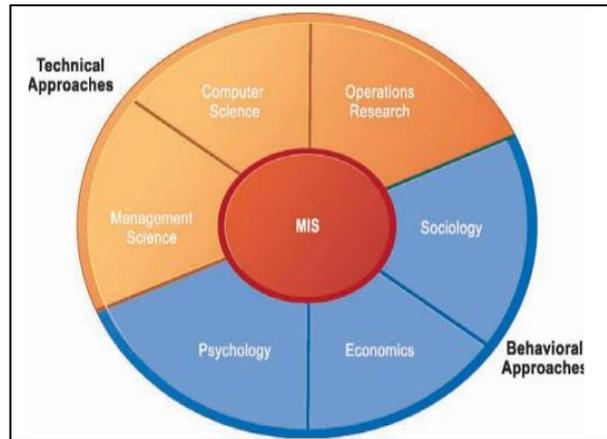
mendukung pertumbuhan sektor peminjaman online di pasar yang spesifik dan dinamis seperti Kota Surabaya.

## **2. Secara teoritis**

Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mengembangkan ranah ilmu yang terkait dengan studi serupa, menyajikan kerangka kerja konseptual yang mendalam dan pengetahuan baru. Dengan merinci faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi *fintech* peminjaman online di masyarakat Surabaya, skripsi ini dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi para pengembang ilmu ekonomi, bisnis, dan teknologi keuangan. Hasil skripsi ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan yang relevan dan kontekstual bagi peneliti yang berminat untuk studi lebih lanjut dalam ranah ini. Temuan dan metodologi yang dikemukakan dapat membantu membentuk pertanyaan penelitian selanjutnya, memandu pengembangan model konseptual, serta menyediakan landasan yang kuat untuk penelitian lanjutan yang bersifat lebih mendalam atau melibatkan konteks geografis atau demografis yang berbeda.

### **1.6 Relevansi SI**

Studi mengenai sistem informasi merupakan disiplin ilmu multidisiplin yang terbagi menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Namun, sistem informasi juga mengambil inspirasi dari perspektif sistem sosioteknis (Laudon & Laudon, 2013).



**Gambar 1.1 Contemporary Approaches To Information System**

Manajemen sistem informasi terbagi menjadi dua macam, yaitu pendekatan teknis (*Technical Approaches*) dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*). Pendekatan teknis (*Technical Approach*) merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada model matematis berdasarkan studi sistem informasi, pengetahuan tentang teknologi fisik, dan kemampuan sistem. Sedangkan pendekatan perilaku (*Behavioral Approach*) merupakan pendekatan dengan masalah yang muncul dalam pengembangan dan pemeliharaan informasi jangka panjang. Pendekatan sistem sosioteknis membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya dari sisi pendekatan teknis untuk sistem informasi (Laudon & Laudon, 2013).

Berdasarkan penjelasan tersebut, skripsi ini memilih pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) sebagai kerangka konseptual, karena dianggap paling relevan dengan tujuan utama skripsi. Pendekatan perilaku memberikan wawasan yang mendalam terhadap faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi perilaku individu, yang dalam konteks ini adalah masyarakat kota Surabaya, dalam mengadopsi dan menggunakan aplikasi Kredivo peminjaman online. Skripsi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang

dinamika penggunaan teknologi keuangan ini di kalangan masyarakat. Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada pemahaman kita tentang adopsi fintech di kalangan Masyarakat Surabaya dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* untuk menganalisis faktor-faktor terkait penerimaan aplikasi Kredivo layanan *peer-to-peer lending*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan skripsi ini digunakan sebagai acuan atau panduan dalam penyusunan laporan skripsi. Terbagi dalam 5 bab, meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, dan metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup. Berikut adalah penjelasan singkat 5 bab tersebut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, penelitian terdahulu untuk dikembangkan serta menunjang penelitian yang sedang dilaksanakan, dan tools yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan metode yang digunakan dalam skripsi yang meliputi studi literatur, identifikasi masalah, Model Konseptual, Hipotesis, populasi dan sampel, penyusunan instrumen pertanyaan, penyebaran kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menguraikan dan menjelaskan tentang hasil yang didapatkan dari metode penelitian yang dilakukan sehingga mendapatkan output yang diharapkan.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan serta pemberian saran terhadap penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai kajian teori atau referensi sebagai sumber dari literasi yang akan digunakan sebagai rujukan dalam penyusunan laporan skripsi.

**LAMPIRAN**

Berisi tentang dokumentasi terkait skripsi yang dilakukan sebagai bukti pendukung dalam penyusunan laporan skripsi.