

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan tindakan menyampaikan ide atau gagasan. Komunikasi juga merupakan seni memanipulasi orang lain untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Menurut pendapat lain, komunikasi didefinisikan sebagai interaksi atau pertukaran simbol atau lambang yang memiliki makna yang dapat dipahami oleh semua orang yang terlibat dalam proses komunikasi. Hubungan sosial masyarakat juga menyebabkan proses komunikasi. Suatu hubungan atau interaksi sosial diciptakan oleh setidaknya dua orang dalam suatu masyarakat. (Pohan, D & Fitria, U., 2021).

Seiring berjalannya waktu, komunikasi mengalami perkembangan dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan ini ditandai dengan hadirnya internet di tengah masyarakat. Internet sebagai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi baru memberikan pengaruh pada proses interaksi manusia yang semakin mudah untuk menjangkau segala lapisan masyarakat di belahan dunia manapun. Khususnya pada masyarakat modern yang hampir selalu menggunakan internet dalam melakukan komunikasi personal maupun komunikasi formal dalam kehidupan sehari – harinya. Terdapat istilah “Communication always on your hand” yang memiliki arti bahwa komunikasi selalu berada dalam genggam masyarakat saat ini melalui telepon pintarnya

untuk dapat selalu mengakses internet dan berkomunikasi secara *online* dimanapun dan kapanpun.

Survey yang dilakukan terhadap 2000 pengguna internet di 42 kota baik urban dan rural Indonesia sekaligus memberikan gambaran demografis pengguna internet, perilaku serta gaya hidup mereka yang secara keseluruhan menggambarkan tren penggunaan internet di Indonesia. Pada tahun 2018 tercatat pada Laporan Hasil Survey yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2018 dengan judul Penetrasi dan Profil Pengguna Internet di Indonesia (APJII, 2018) yang menyebutkan bahwa penetrasi pengguna internet mencapai 171,17 juta orang dari total populasi Indonesia yang berkisar sekitar 264,16 juta orang. Hal ini telah menunjukkan bahwa hampir semua tempat di penjuru Indonesia telah tersentuh oleh Internet (Kristiyono, 2015).

Perkembangan teknologi ini membuat segala aktivitas menjadi serba digital, termasuk kegiatan finansial saat ini yang menggunakan teknologi digital sehingga lebih mudah dan menghemat waktu serta tenaga. Penggunaan teknologi terhadap aktivitas finansial sekarang ini ditandai dengan munculnya *Financial Technology*. Bank Indonesia mendefinisikan *financial technology* sebagai hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Pertumbuhan start up fintech yang sangat pesat di Indonesia menjadi latar belakang bagi OJK mengeluarkan peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang

layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau disebut juga *peer to peer lending* (P2P). Pinjaman online disediakan oleh perusahaan *fintech* yang berjenis *market aggregator* hingga *peer to peer lending*. Pada pasal tersebut diatur tentang kewajiban penyelenggara *fintech* untuk pengajuan dan perizinan ke Otoritas Jasa Keuangan. Pinjaman online saat ini merupakan salah satu alternatif keuangan bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai di saat mendesak dimana hanya dengan menggunakan aplikasi yang dapat diunduh dari ponsel, masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan pinjaman. Pengajuan pinjaman secara online biasanya tidak memerlukan jaminan dalam pengajuan di aplikasi tersebut. Cukup dengan menyiapkan dokumen data diri dan mengisi formulir isian secara online maka pengguna sudah dapat mengajukan pinjaman. Proses verifikasi yang dilakukan juga sangat cepat, rata-rata kurang dari 48 jam proses verifikasi selesai dan pinjaman juga langsung cair (Sinaga dkk, 2019).

Kemudahan yang ditawarkan oleh *financial technology* ini memberikan peningkatan pada pengguna *fintech* di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat nilai penyaluran *fintech lending* atau pinjaman online pada Januari 2023 mencapai Rp18,73 triliun meningkat 35,72% jika dibanding Januari tahun lalu (year-on-year). Mayoritas atau 12,54 juta peminjam berasal dari wilayah Jawa, setara 78,71% dari total peminjam nasional. Kemudian, pada Agustus 2023 nilai penyaluran *fintech lending* alias pinjaman online (pinjol) di Indonesia mencapai Rp20,53 triliun dan mayoritas dengan angka 10,47 juta peminjam berasal dari wilayah Pulau Jawa, setara 78,3% dari total peminjam nasional (Annur C, 2023).

Kebanyakan pengguna pinjaman online merupakan generasi muda usia 19-34 tahun yang termasuk ke rentang Gen z dan Milenial. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat Gen Z dan milenial menjadi penyumbang terbesar penerima pinjol dengan angka mencapai Rp26,87 triliun. Pada urutan kedua, rentang usia 35-54 tahun sebagai penerima pinjol sebesar Rp17,9 triliun. Selanjutnya di rentang usia >54 tahun sebesar Rp1,9 triliun. Terakhir, pada rentang usia <19 tahun sebesar Rp168 miliar (Goodstat.id, 2023).

Gen Z dan millenial menjadi penyumbang angka peminjaman online terbanyak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pada abad 21 ini teknologi semakin maju dengan hadirnya AI yang membantu segala aktivitas kehidupan manusia. Hal ini menyebabkan banyaknya sumber daya manusia yang tidak diperlukan lagi yang mengakibatkan angka pengangguranpun bertambah. Tantangan persaingan yang semakin ketat dengan diikuti oleh gaya hidup yang diakibatkan oleh arus globalisasi ini semakin menjadi tantangan bagi generasi muda saat ini. Kebutuhan yang semakin meningkat dengan beban finansial yang harus dipenuhi, menjadikan generasi muda harus bekerja. Selain mengharuskan bekerja untuk memenuhi kebutuhan, generasi muda juga terpengaruhi oleh gaya hidup yang disebabkan oleh globalisasi. Generasi muda saat ini telah lahir dan hidup dalam arus globalisasi yang dipengaruhi oleh kemudahan teknologi dan internet.

Menurut Musa (2015) globalisasi memiliki pengaruh yang menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan terutama pada generasi muda saat ini. Seperti halnya pola hidup yang semakin konsumtif, sikap individualistik, gaya hidup ke barat – baratan, kesenjangan sosial, dan budaya negatif lainnya yang menggeser budaya

asli Indonesia. Terlebih lagi tren gaya hidup hedon yang dengan mudah mempengaruhi generasi muda saat ini untuk menirunya seperti dari gaya hidup *public figure*.

Hal ini dapat berimbas pada perilaku keuangan generasi muda untuk menempatkan kepentingan keinginan diatas kebutuhan. Generasi muda saat ini, khususnya Gen z cenderung berperilaku konsumtif dan tidak memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan yang baik. Hal ini dapat disebabkan karena pengaruh dari terpaan gaya hidup melalui *frame* media sosial yang memperlihatkan kehidupan *influencer* atau *public figure* yang hedon, selain itu generasi saat ini juga didukung dengan budaya hutang (*paylater*) dari pesatnya perkembangan *financial technology* yang maju. Wati M (2023) mengatakan bahwa gaya hidup hedon ini memberikan efek domino terhadap perilaku irrasional dan ketergantungan terhadap pinjaman online, *paylater*, kartu kredit dan *crowd funding* lainnya sehingga terjerat pada pinjaman online untuk mencukupi gaya hidup.

Kehadiran *Financial Technology* (Fintech) sebenarnya sangat membantu masyarakat dalam mengakses produk – produk keuangan dan mempermudah melakukan transaksi keuangan. Hal ini seharusnya dapat meningkatkan literasi keuangan di Indonesia. Teknologi Finansial dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan system pembayaran. Penyelenggara

teknologi finansial yakni meliputi system pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen risiko, pinjaman pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya (Susanto & Chawa, 2021). Kehadiran teknologi *Fintech* dan pinjaman online tentu membantu aktivitas keuangan di Indonesia dan dapat diandalkan. Pinjaman online atau peminjaman uang berbasis teknologi ini menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan peminjaman uang dengan waktu yang singkat. Kemudahan yang ditawarkan oleh pinjaman online ini tak sedikit digunakan untuk kebutuhan – kebutuhan yang tidak mendesak seperti kebutuhan sekunder yang dapat berujung sebagai pemborosan. Perlu disadari bahwa keputusan peminjaman online ini harus disertai dengan tanggung jawab. Peminjaman online yang tidak disertai dengan tanggung jawab akan berakibat adanya kredit macet. Kredit macet ini memberikan dampak yang buruk bagi masyarakat yang akan berdampak pada diri peminjam dan lingkungan sekitarnya. Keadaan kredit macet ini telah dirasakan oleh banyak perusahaan fintech di Indonesia yang biasa dikenal gagal bayar pinjaman online.

Gagal bayar pinjaman online merupakan suatu tindakan tidak membayar atau tidak memiliki kemampuan dalam membayar pinjaman online yang telah dipinjam dengan sengaja dan secara sadar. Aksi gagal bayar ini telah marak dilakukan terhadap *fintech* (Financial Technology) legal maupun illegal. Gagal bayar terhadap *fintech* legal ini memiliki resiko yang akan ditanggung oleh peminjam yang melakukan gagal bayar. Diantaranya adalah memiliki bunga yang semakin besar, ditagih oleh debt collector, dan tercatat di Slik OJK dengan kualitas buruk yang akan menjadi pertimbangan LJK (Lembaga Jasa Keuangan) lain atau bank

untuk memberikan pinjaman, proyek, seleksi pegawai, atau keperluan lainnya. Selain itu, jika tidak membayarkan kewajiban pada pinjaman online legal maka debitur atau peminjam dapat dikenai Pasal 1754 KUH Perdata yang berisi bahwa “peminjam pakai habis adalah sesuatu perjanjian, yang menentukan pihak pertama menyerahkan sejumlah barang yang dapat habis terpakai kepada pihak kedua dengan syarat bahwa pihak kedua itu akan mengembalikan barang sejenis kepada pihak pertama dalam jumlah dan keadaan yang sama” (Munawaroh N, 2023).

Gagal bayar pinjaman online adalah suatu tindakan macetnya kredit atau suatu pengembalian yang memiliki resiko kegagalan yang dapat menimbulkan suatu kerugian. Kredit yang bermasalah atau ketidak mampuan peminjam dalam mengembalikan uang pinjamannya merupakan suatu tindakan cidera janji yang berarti tidak sesuai dengan perjanjian sehingga mengalami tunggakan dan berpotensi kerugian pada perusahaan *Fintech* itu sendiri. Seperti pada penelitian terdahulu oleh Susanto & Chawa (2021) yang menemukan kelompok aksi gagal bayar yang telah berdiri sejak 2017. Kelompok aksi gagal bayar ini berisikan anggota – anggota yang dengan sengaja memanfaatkan aplikasi – aplikasi pinjaman online sebagai lading pencaharian mereka. Praktik ini bertujuan untuk dapat mendapatkan pinjaman tanpa harus mengembalikannya. Aktifitas yang terjadi pada komunitas ini juga beragam, mulai dari berbagi informasi sampai jual beli akun pinjol. Gagal bayar pinjaman online atau kredit macet ini tidak hanya dirasakan oleh perusahaan – perusahaan *Fintech* ilegal saja, tetapi juga perusahaan yang dalam pengawasan OJK.

Fokus penelitian ini yaitu terletak pada persepsi yang terbentuk pada Gen Z yaitu pemaknaan dalam suatu pesan atau berita yang diterimanya. Dalam proses pemaknaan ini terdapat faktor - faktor yang melandasinya seperti, latar belakang budaya, nilai - nilai yang dianut, pengalaman masa lalu, dan lain sebagainya. Persepsi merupakan proses individu dalam memberikan makna pada suatu informasi. Informasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah pemberitaan mengenai gagal bayar pinjaman online yang telah banyak diberitakan di beberapa portal berita media online di Indonesia. Salah satu portal berita yang ikut meramaikan pemberitaan terkait gagal bayar pinjaman online ini adalah Bisnis.com. Bisnis.com merupakan portal berita media online yang berisikan informasi atau berita terkait dengan teknologi, *finance*, isu – isu politik, kebijakan ekonomi, dan lain sebagainya. Dalam portal berita ini terdapat beberapa berita yang diangkat oleh Bisnis.com terkait dengan gagal bayar pinjaman online pada Gen Z.

## OJK Sebut Gen Z Senang Ngutang, tapi Tak Suka Bayar

*OJK mengatakan bahwa generasi z menjadi penyumbang besar dalam kasus kredit macet pinjaman online (pinjol).*



Pernita Hestin Untari - Bisnis.com  
Senin, 28 Agustus 2023 11:07

Share      



Gambar 1. 2 Berita Gagal Bayar Pada Portal Berita Bisnis.com

Salah satu pemberitaan pada portal media online Bisnis.com di atas memiliki sudut pandang pada pemangku kepentingan yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menyampaikan bahwa Gen Z menjadi penyumbang terbesar kredit macet di Indonesia pada pinjaman online. Dalam pemberitaan ini juga disampaikan bahwa terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi Gen Z dalam pengambilan pinjamannya tanpa melihat resiko yang akan ditanggungnya seperti salah satunya adalah budaya *Fomo* atau tidak ingin tertinggal oleh tren – tren terkini.

Pemberitaan ini tentu berisikan informasi yang negatif terkait dengan peristiwa gagal bayar pinjaman online. Peristiwa gagal bayar pinjaman online ini sendiri merupakan suatu keadaan yang seharusnya tidak terjadi jika peminjam menaruh tanggung jawab sebelum melakukan peminjaman. Pemberitaan – pemberitaan yang muncul terkait dengan gagal bayar pinjaman online ini dapat mempengaruhi persepsi Gen Z sebagai penyumbang terbanyak peminjam online. Berita yang muncul ini dapat mempengaruhi persepsi Gen Z terhadap pinjaman online, resiko yang harus dihadapi, serta tanggung jawab terhadap pengelolaan uang. Dikutip dari Jalaluddin Rakhmat (2018) dalam bukunya Psikologi Komunikasi, Desiderato (1976) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan sebuah pesan. Persepsi juga merupakan suatu kegiatan pemberian makna pada stimulus indrawi. Persepsi sendiri akan menimbulkan suatu penilaian terhadap sikap, perilaku, dan tindakan individu.

Pemberitaan yang muncul terkait dengan fenomena gagal bayar pinjaman online ini akan memberikan dampak pada pandangan atau persepsi masyarakat khususnya para generasi muda atau Gen Z. Persepsi yang terbentuk ini akan memberikan efek pada aktualisasi sikap dan perilaku pada individu. Media massa hadir pada setiap peristiwa penting, mengamati, mencatat, merekam, dan kemudian melaporkannya kepada publik dengan *frame* dan atau dengan sudut pandang tertentu. Melalui sisi pengetahuan khalayak mengenai suatu peristiwa, kemudian persepsi – persepsi terbentuk, dan pada akhirnya pandangan serta sikap – sikap muncul dan teraktualisasi yang beranekaragam sifatnya. Semua ini biasanya mendasari tindakan dan pola – pola perilaku baik individu maupun kelompok (Muhazir A, 2021).

Peneliti melihat ada efek yang ditimbulkan dari pemberitaan pada media online mengenai gagal bayar pinjaman online ini terhadap persepsi masyarakat khususnya Gen Z yang menjadi mayoritas penyumbang angka pinjaman online. Berdasarkan dari penjelasan di atas, peneliti ingin menganalisis bagaimana persepsi yang telah terbangun pada Gen Z di Surabaya dalam menyerap pesan dari berita media tentang gagal bayar pinjaman online. Pentingnya mengetahui dan memahami persepsi Gen Z terhadap gagal bayar pinjaman online ini dapat mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut, kesadaran akan resiko gagal bayar, dan juga tanggung jawab atas perilaku keuangan mereka. Dengan menggunakan teori persepsi yang diungkapkan oleh Deddy Mulyana dan penelitian ini juga mengacu pada teori perbedaan individu oleh Melvin Defleur (1982) yang mengungkapkan bahwa setiap individu memiliki kepribadian yang

berbeda – beda yang dapat mempengaruhi pandangannya terhadap sesuatu. Audiens merupakan suatu kelompok yang beragam dengan latar belakang dan nilai – nilai sosial yang berbeda, sehingga pengaruh media terhadap pandangan atau persepsi dari individu juga akan berbeda – beda. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **“Persepsi Gen Z Terhadap Pemberitaan Media Online Bisnis.com Mengenai Gagal Bayar Pinjaman Online di Kota Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka rumusan masalah yang didapatkan adalah bagaimana persepsi Gen Z Kota Surabaya terhadap pemberitaan media online Bisnis.com terkait dengan gagal bayar pinjaman online?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis persepsi Gen Z di Kota Surabaya terhadap pemberitaan media online Bisnis.com terkait dengan gagal bayar pinjaman online.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian adalah untuk dapat menjadi referensi bagi penelitian terkait dan juga suatu bentuk pengembangan ilmu di bidang

ilmu komunikasi, terutama mengenai persepsi Gen Z terhadap pemberitaan media online Bisnis.com mengenai gagal bayar pinjaman online.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti diharapkan dapat melakukan penelitian ini dengan baik dan dapat memahami kajian ilmu komunikasi mengenai persepsi.
- b. Bagi pembaca diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi terkait penelitian lebih lanjut mengenai fenomena, menambah ilmu dan informasi, serta bermanfaat bagi khalayak untuk dapat mengetahui dan memahami persepsi terhadap pemberitaan di media online terkait gagal bayar pinjaman online.