



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

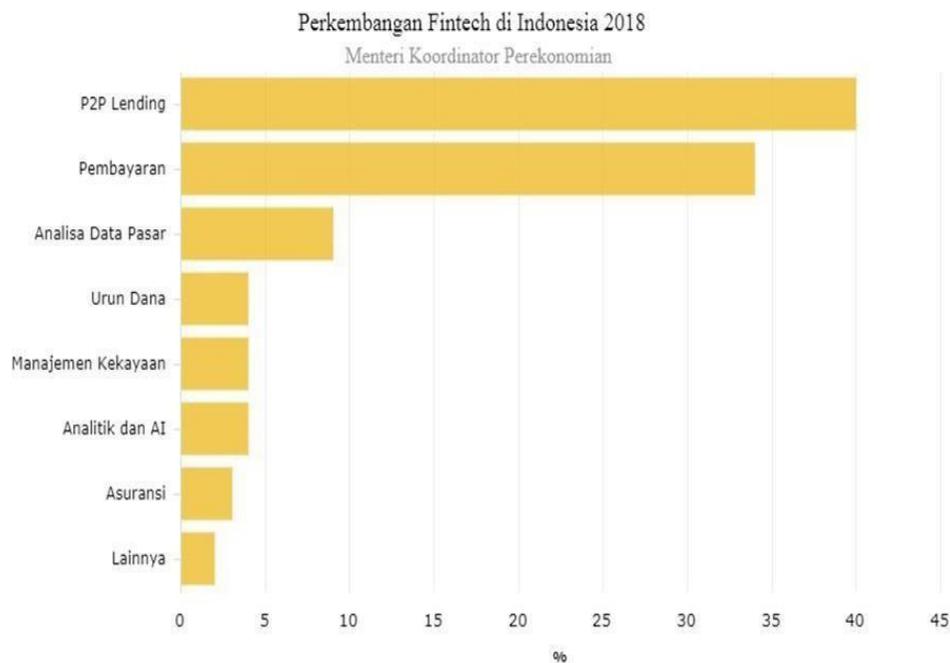
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang. Hal ini dibuktikan dari banyaknya inovasi baru. Bahkan kurang dari 10 tahun terakhir, teknologi menjadi salah satu kebutuhan dasar setiap orang. Kebutuhan manusia akan teknologi juga didukung dengan adanya internet. Menurut hasil survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII), penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 171,17 juta jiwa atau sebesar 64,8% dari total 264,14 juta penduduk Indonesia ditahun 2018. Penetrasi pengguna internet tersebut akan terus meningkat ke depan seiring dengan berkembangannya pembangunan infrastruktur jaringan di berbagai daerah di Indonesia. Maraknya penggunaan internet ini mendorong perkembangan berbagai bisnis berbasis teknologi digital. Salah satunya adalah perkembangan bisnis dalam bidang teknologi keuangan (*Fintech*).

*Fintech* muncul seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi komunikasi dan informasi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dengan penggunaan *fintech*, permasalahan dalam transaksi jual-beli, pembayaran, pinjaman ataupun penambahan modal menjadi lebih efisien dan efektif. *Fintech* telah mengubah sistem keuangan yang awalnya konvensional menjadi digital. Aktifitas dalam *fintech* ini diklasifikasikan kedalam lima kategori, yakni ; 1. Pembayaran, Transfer, Kliring, dan Penyelesaian (*Payment, clearing and settlement*) ; 2. Deposit, Pinjaman, Penambahan Modal ; 3. *Market Agregator* ; 4. Manajemen Resiko (*Risk Management*) ; 5. Manajemen Investasi (*Investment Management*).

Asosiasi *Fintech Indonesia (AFTECH)* mencatat, bahwa per Desember 2017 telah terdata ada 235 perusahaan berbasis teknologi finansial yang bergerak di Indonesia saat ini. Dengan jumlah 43% di sektor pembayaran, 17% di sektor peminjaman, 13% disektor *Agregator*, 8% disektor *Crowdfunding*, 8% disektor *personal finance planning*, dan 11% di sektor lainnya. Pada Desember tahun 2018, perusahaan *fintech* di Indonesia bertambah sebanyak 178 perusahaan. Berdasarkan data dari Menko Perekonomian Darmin Nasution dalam Indonesia *FintechForum*,

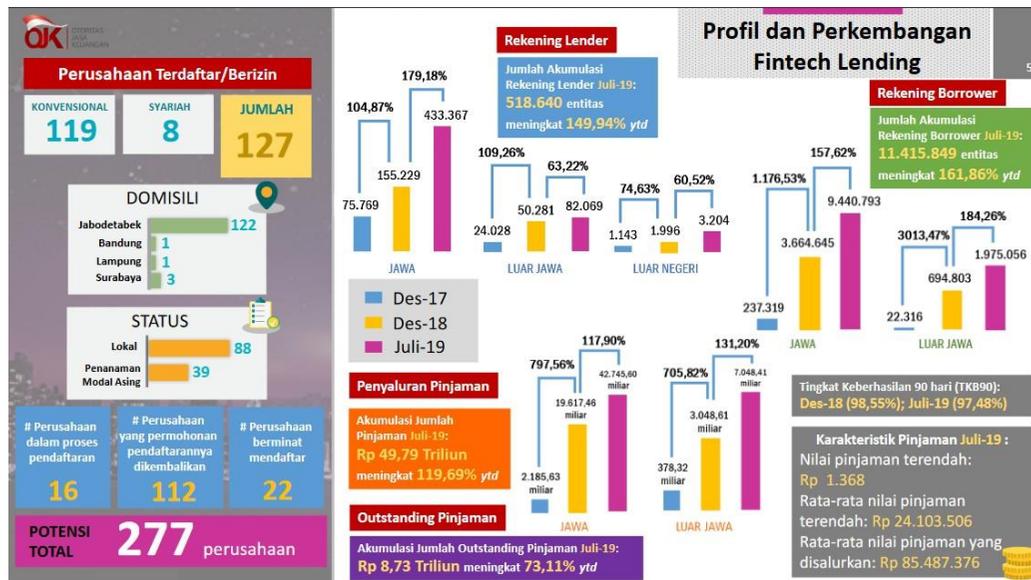
Pada 2018, sektor pinjaman (*Lending*) tercatat mengalami perkembangan yang paling pesat di antara sektor *Financial Technology (Fintech)* lainnya. Perkembangan pinjaman (*Lending*) secara *P2P* ini sebesar 40%. Adapun perkembangan terbesar selanjutnya yaitu di sektor pembayaran (*Payments*) sebesar 34%.



**Gambar 1.1 Perkembangan Fintech di Indonesia Tahun 2018**

Sumber : Menteri Koordinator Perekonomian

*P2P lending* adalah penyelenggara layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Secara khusus *P2P lending* telah mengambil peran dalam meningkatkan perekonomian Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini. Secara keseluruhan untuk bisnis *P2P lending* terjadi pertumbuhan transaksi. Menurut OJK, setidaknya hingga Juli 2019 nilai pinjaman yang disalurkan sudah mendekati Rp 50 triliun dengan tingkat keberhasilan penyelenggaraan *P2P lending* terkait penyelesaian transaksi dalam jangka waktu maksimal 90 hari sejak jatuh tempo (TKB90) yang cukup baik.



Gambar 1.2 Profil dan Perkembangan Fintech Lending per Juli 2019

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

Layanan P2P lending telah memberikan kemudahan akses bagi konsumen yang tidak bisa melakukan peminjaman melalui lembaga keuangan seperti Bank. Namun, bunga yang ditetapkan P2P lending ini jauh lebih tinggi dari bunga yang ditetapkan oleh Bank. Hal ini berpotensi menyebabkan gagal bayar bagi peminjam. Dalam kegiatan pendanaan atau peminjaman ini, pemberi dana (investor) juga memiliki risiko kehilangan seluruh pendanaan atau sebagian atas perbuatan wanprestasi debitur sehingga menyebabkan gagal bayar. Karena penerima dana pada dasarnya tidak memberikan jaminan kredit yang dikuasai oleh pemberi dana, maupun penyelenggara fintech. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat jumlah layanan P2P lending ini sudah mencapai ratusan. Namun tidak semua layanan P2P lending tersebut resmi atau terdaftar. Berdasarkan data OJK mengenai perkembangan fintech P2P lending di Indonesia per-Juli 2019, tercatat ada 127 pemain fintech dalam sektor lending yang dimana 119 dari total pemain fintech tersebut adalah perusahaan konvensional dan sisanya yaitu 9 perusahaan adalah perusahaan syariah.

UangTeman adalah perusahaan digital pertama di Indonesia yang menyediakan pinjaman jangka pendek, baik untuk keperluan konsumsi atau bisnis secara online. Di Indonesia, Uang Teman mulai beroperasi pada bulan April tahun 2015. UangTeman merupakan salah satu dari tujuh perusahaan pinjaman *online* di Indonesia yang berhasil mendapatkan status perizinan resmi dari OJK pada bulan Mei tahun 2019 berdasarkan data statistik OJK per-Juli 2019. Sebelumnya, UangTeman hanya berstatus terdaftar sementara selama dua tahun terakhir berdasarkan POJK 77 tahun 2016. UangTeman mendapatkan status perizinan resmi dari OJK setelah melalui proses audit menyeluruh terkait bisnis proses dan pengaturan bisnisnya pada bulan Mei 2019. Dengan status perizinan resmi dan neraca keuangan yang lebih kuat, UangTeman berencana untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia dengan melakukan diversifikasi produk bisnisnya menjadi pinjaman *online* yang befokus pada bisnis mikro yang produktif.

Sebagai platform pinjaman *online* jangka pendek pertama di Indonesia, UangTeman tercatat telah menyalurkan pinjaman mikro mencapai US\$ 11 juta atau sekitar Rp 163 miliar sepanjang tahun 2017 yang dimana angka tersebut naik 300% ketimbang periode 2016 lalu. Pada Agustus 2018, penyaluran dana pinjaman berhasil naik sebanyak 400% dengan total lebih dari Rp 300 miliar. Keberhasilan ini membuat UangTeman meraih penghargaan *Best P2P Lending Platform for Individuals* dari *The Asian Banker* dalam ajang *Indonesia Country Awards Programme 2018*. Penghargaan itu diberikan karena UangTeman dinilai berhasil memperluas pasar dengan menargetkan nasabah berpenghasilan menengah ke bawah atau nasabah dengan penghasilan minimum Rp2,3 juta untuk domisili JABODETABEK serta Rp2 juta untuk domisili di Yogyakarta, Solo, Magelang dan Klaten.

Namun, pada bulan November tahun 2018, UangTeman mengalami masalah penurunan penyaluran kredit secara tiba-tiba yang disebabkan karena jumlah rasio NPL (*Non-Performing Loan*) konsolidasi UangTeman berada pada angka 2,9% yang artinya sudah diluar batas yang direkomendasikan oleh pemerintah Indonesia. Menurut OJK yang melakukan pengawasan terhadap industri *Fintech* di Indonesia, rasio NPL yang ditetapkan yaitu maksimum 2%.

Berdasarkan dokumen Surat Keputusan Direksi PT Digital Alpha Indonesia (UangTeman) No. DAI/CEO/XI/2018/1184, menyatakan menghentikan kegiatan disbursement kredit di kantor cabang UangTeman. Penghentian penyaluran kredit ini disebabkan terkait NPL atau rasio kredit bermasalah. NPL di seluruh kantor cabang UangTeman tidak menunjukkan pelaksanaan kegiatan usaha yang baik, dapat dipertanggung jawabkan dan mencapai target perusahaan. Dari 14 kantor cabang yang dimiliki di seluruh Indonesia, Uang Teman menghentikan penyaluran kredit di 13 kantor cabangnya, yaitu di Bali, Balikpapan, Bandung, Bogor, Jambi, Lampung, Makassar, Malang, Palembang, Semarang, Surabaya, Tangerang dan Yogyakarta. Hanya satu daerah yang tidak dilakukan penghentian penyaluran kredit ini yaitu di cabang Jabodetabek.

Sepanjang tahun 2018, sederet eksekutif senior perusahaan mengundurkan diri. Penyebabnya adalah masalah kontrol internal. Dalam sebuah dokumen berisi rincian hasil exit interview pada 53 karyawan yang keluar di tahun 2018, hampir 50 persen dari mereka menyebutkan ketidakpuasan dengan lingkungan kerja, pengembangan karier, atau kepemimpinan perusahaan sebagai alasan utama meninggalkan perusahaan. Langkah ini memicu komentar negatif terhadap perusahaannya..

## **12 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, perkembangan industri *fintech* di nilai baik karena telah mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Namun, pemahaman terhadap penggunaan *fintech* ternyata masih belum merata di masyarakat Indonesia. Hal ini menyebabkan munculnya *fintech* ilegal terutama dalam bidang *lending*. *P2P Lending* adalah *platform online* yang menyediakan fasilitas bagi pemilik dana (investor) untuk memberikan pinjaman secara langsung kepada peminjam dana (kreditur) dengan *return* lebih tinggi, sedangkan peminjam dana bisa mengajukan secara langsung kepada pemilik dana dengan syarat lebih mudah dan proses lebih cepat dibandingkan ke lembaga keuangan konvensional seperti Bank.

UangTeman adalah salah satu *platform lending* yang menyediakan kemudahan transaksi tanpa jaminan serta jumlah pinjaman yang dibutuhkan oleh peminjam (*lender*). Namun, dibalik kemudahan transaksi tanpa jaminan tersebut terdapat beberapa *platform Lending* terutama yang ilegal dan belum tercatat di OJK akan menyebabkan berbagai permasalahan seperti, tingkat bunga yang tinggi, kegagalan dalam melakukan transaksi, bahkan sistem penagihan yang tidak sesuai etika. Hal ini membuat keraguan dan keresahan bagi masyarakat yang dapat mempengaruhi niat berkelanjutan dalam menggunakan *fintech*. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived benefit* dan *perceived risk* dan implikasinya terhadap *continuance intention* pengguna.

*Perceived benefit* adalah persepsi pengguna tentang potensi penggunaan *fintech* yang akan menghasilkan nilai positif (Ryu, 2008). Nilai positif yang dihasilkan mengacu pada manfaat yang didapat oleh pengguna. Terdapat 3 faktor utama yang digunakan dalam penelitian sebelumnya untuk mengukur tingkat manfaat yang mempengaruhi *perceived benefit*, yaitu *economic benefit*, *seamless transaction*, dan *convenience*.

*Economic benefit* adalah manfaat finansial yang didapat dan dirasakan oleh individu ketika melakukan suatu transaksi. *Economic benefit* seperti pengurangan biaya, tingkat bunga yang rendah akan mempengaruhi tingkat persepsi pengguna dari *perceived benefit*. *Seamless transaction* mengacu pada manfaat transaksi yang dirasakan ketika menggunakan *Fintech* (Ryu, 2008). *Seamless transaction* yang menyediakan kecepatan dalam melakukan transaksi dinilai dapat mempengaruhi tingkat persepsi terhadap manfaat yang dirasakan.

*Convenience* juga menjadi faktor penting dalam mengukur tingkat persepsi pengguna. *Convenience* mengacu pada fleksibilitas waktu dan tempat yang memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dapat disimpulkan bahwa faktor *economic benefit*, *seamless transaction*, dan *convenience* saling berkaitan dan mempengaruhi tingkat *perceived benefit* terhadap penggunaan aplikasi *lending*, semakin baik manfaat yang dirasakan *lender* maka proses transaksi akan berjalan lancar.

*Perceived Risk* adalah ketidakpastian dan konsekuensi negatif yang timbul terhadap penggunaan *fintech* (Ryu, 2008). Dalam *perceived risk* terdapat empat faktor utama yang digunakan untuk mengukur persepsi negatif oleh pengguna, yaitu *financial risk*, *legal risk*, *security risk*, dan *operational risk*. Faktor *financial risk* mengacu pada potensi kerugian finansial dalam transaksi keuangan *fintech* (Forsythe et al., 2006).

Kerugian finansial biasanya disebabkan oleh sistem transaksi yang *error*, penipuan pada transaksi keuangan ataupun tingkat bunga yang tinggi. Hal ini akan berpengaruh pada tingkat persepsi negatif bagi pengguna. *Legal risk* mengacu pada status hukum yang tidak jelas dan kurangnya peraturan universal tentang penggunaan *fintech* (Ryu, 2008). Kurangnya peraturan tentang penggunaan *fintech* ini akan mengakibatkan kecemasan dan ketidakpercayaan pengguna. *Security risk* adalah kemungkinan terjadi hilangnya informasi atau data pribadi pelanggan (Featherman & Pavlou, 2003). Dalam hal ini, *lender* harus paham dan memenuhi syarat dalam aplikasi *lending* untuk meningkatkan kepercayaan *lender* dan mengurangi risiko pada saat melakukan transaksi.

*Operational risk* mengacu pada risiko kehilangan dari proses internal yang tidak memadai atau terjadi akibat kesalahan dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Dapat disimpulkan bahwa faktor *financial risk*, *legal risk*, *security risk*, *operational risk* saling berkaitan dan mempengaruhi *lender* dalam melakukan transaksi pada aplikasi *lending*. Tingkat risiko yang tinggi akan menyebabkan *lender* ragu untuk bertransaksi, maka diperlukan pemahaman tentang aplikasi tersebut untuk mengurangi kemungkinan risiko yang terjadi. Mengacu pada analisa dan fenomena yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin meneliti dengan menggunakan faktor *economic benefit*, *seamless transaction*, *convenience* yang mempengaruhi *perceived benefit* dan faktor *financial risk*, *legal risk*, *security risk* dan *operational risk* yang mempengaruhi *perceived risk*, serta implikasinya pada *continuance intention* pada aplikasi UangTeman. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pertanyaan penelitian yang dijadikan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah *economic benefit* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived benefit*?
2. Apakah *seamless transaction* memiliki pengaruh Positif terhadap *perceived benefit*?
3. Apakah *convenience* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived benefit*?

4. Apakah *financial risk* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived risk*?
5. Apakah *legal risk* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived risk*?
6. Apakah *security risk* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived risk*?
7. Apakah *operational risk* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived risk*?
8. Apakah *perceived benefit* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*?
9. Apakah *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *continuance intention*?

### **13 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas, penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *economic benefit* terhadap *perceived benefit*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *seamless transaction* terhadap *perceived benefit*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *convenience* terhadap *perceived benefit*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *financial risk* terhadap *perceived risk*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *legal risk* terhadap *perceived risk*.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *security risk* terhadap *perceived risk*.
7. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *operational risk* terhadap *perceived risk*.
8. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *perceived benefit* terhadap *continuance intention*.
9. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *perceived risk* terhadap *continuance intention*.

## **14 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan batasan ruang lingkup penelitian berdasarkan cakupan dan konteks penelitian. Adapun uraian batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi oleh *variable perceived benefit, perceived risk, economic benefit, seamless transaction, convenience, financial risk, legal risk, security risk, operational risk*, dan *continuance intention*.
2. Penelitian ini dibatasi oleh responden yang merupakan pria dan wanita berusia diatas 21 tahun dengan kriteria sebagai konsumen yang memiliki aplikasi UangTeman, dan pernah melakukan transaksi pada aplikasi UangTeman.
3. Proses penyebaran kuisisioner dilakukan secara *online*.
4. Pada proses pengumpulan data, penyebaran kuisisioner dilakukan dengan menyebarkan link *GoogleForm*.
5. Penelitian ini secara keseluruhan dilakukan selama bulan September 2019 hingga Desember 2019.

## **15 Manfaat Pendidikan**

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan temuan dari penelitian ini dapat bermanfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Akademis**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, pengetahuan, dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian dimasa mendatang sesuai dengan penjelasan limitasi dan saran peneliti khususnya mengenai pengaruh dari faktor *perceived benefit* dan *perceived risk* terhadap penggunaan *fintech*.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, informasi dan saran untuk para pelaku industri *fintech* terutama dalam bidang peminjaman *online* atau *lending* mengenai faktor-faktor apa saja dari *perceived benefits* dan *perceived risk*

yang dapat mempengaruhi penggunaan kembali *fintech*. Sehingga dengan diketahui faktor tersebut, diharapkan dapat membantu para pelaku industri dalam membuat keputusan investasi di era persaingan saat ini.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan gambaran umum keseluruhan tentang penelitian yang ditulis oleh peneliti agar pembaca dapat dengan mudah memahami keseluruhan penelitian. Dalam penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang memiliki keterikatan antara bab yang satu dengan bab lainnya Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi latar belakang yang secara umum menggambarkan hal-hal yang menjelaskan pokok permasalahan, rumusan masalah yang menjadi dasar dilakukan penelitian, tujuan serta manfaat dilakukannya penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini, menjelaskan berbagai kaitan teori dan hasil tinjauan pustaka yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis dan membahas pokok permasalahan. Uraian teori akan berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan mengenai faktor-faktor dari *perceived benefits* dan faktor-faktor dari *perceived risk* yang mempengaruhi *continuance intention fintech*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran secara umum objek penelitian, pendekatan, model yang digunakan, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel serta teknik analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, menjelaskan gambaran umum dari objek penelitian, kemudian membahas mengenai hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, dan mendeskripsikan analisis hasil kuesioner terkait hubungan teori dan hipotesis tentang faktor-faktor dari *perceived benefit* dan faktor-faktor dari *perceived risk* yang mempengaruhi *continuance intention fintech*.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis memberikan kesimpulan dan saran yang dibuat dari hasil penelitian yang menjawab hipotesis penelitian.