

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi membuat kehidupan di era kini semakin mudah serta kemajuan teknologi dibidang keuangan saat ini menjadi isu yang sangat global dikalangan masyarakat. Sejak zaman Tao Zhu Gong sifat manusia tidak pernah berubah dan faktanya sejak dulu manusia masih tetap lebih suka dengan sesuatu yang baru dari pada yang lama.

Tren Teknologi, sistem terbuka dengan koneksi yang tidak terbatas menggunakan teknologi jaringan internet sebagai *platform* teknologi mereka adalah pengarah teknologi telekomunikasi yang utama saat ini. Teknologi merupakan faktor pemicu perubahan (*change drive*) yang dapat berpotensi membawa perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif.

Sebenarnya *financial technology* sudah ada sejak tahun 1866 teknologi jenis telegraf sudah muncul didunia, sampai pada tahun 1967 mesin anjungan tunai mandiri, kartu kredit, belanja *online*, sampai sistem pasar modal pertama hadir didunia, bahkan situs *e-commers* paling terkenal didunia lahir pada masa ini yaitu perusahaan Alibaba yang dimiliki oleh pengusaha asal China, Jack Ma. Pada tahun 2008 berkembangnya *financial technology* semakin menjamur dan sudah semakin canggih.

Menurut hasil survei APJII (Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia) bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 171,17 juta jiwa atau sebesar 64,8% dari 264,16 juta jiwa total penduduk Indonesia adalah pengguna internet. Perkembangan teknologi dibidang keuangan ini sudah merambah keseluruhan aspek kehidupan mulai dari berbelanja, keuangan, transportasi, pariwisata, serta kegiatan amal dapat diakses dengan mudah melalui layanan keuangan berbasis teknologi keuangan digital.

Saat ini ada dua lembaga yang berwenang mengatur *fintech* yaitu Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Melalui Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, PBI No. 19/12/PADG/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, PADG No. 19/14/PADG/2017 tentang Ruang Uji Coba Terbatas (*Regulatory Sandbox*). Teknologi finansial mengatur secara jelas tata cara dan proses uji coba dalam *Regulatory Sandbox* dan peraturan Anggota Dewan Gubernur no. 19/15/PADG/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran, Penyampaian Informasi, dan Pemantauan Penyelenggara Teknologi Finansial.

Kemudian Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui peraturan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis teknologi Informasi dan POJK No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Menurut Ketua Dewan Komisiner OJK Wimboh Santoso, peraturan ini dikeluarkan mengingat cepatnya kemajuan teknologi industri keuangan digital yang tidak sapat diabaikan dan perlu dikelola agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat.

Teknologi Finansial dibagi kedalam tiga golongan yaitu, *fintech* 2.0, *fintech* 2.5, dan yang terakhir *fintech* 3.0. *Fintech* 2.0 mencakup *digital banking*, *insuretech*, *fintech in capital market*, *venture capital* dan *online financing*. Contoh *fintech* 2.0 adalah *e-banking*, *e-insurance*, dan *e-stock*. Sedangkan *fintech* 3.0 adalah perusahaan teknologi independen dan *startup* contohnya *P2P lending*, *crowd funding* dan sebagainya. Jika ada beberapa perusahaan yang mencakup keduanya maka perusahaan tersebut masuk kategori *fintech* 2.5.

Industri *fintech* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang ditunjukkan dari hasil *AFTECH Annual Member Survey Report*, Pertumbuhan ini dapat dilihat antara lain dari peningkatan jumlah *startup*, total investasi yang masuk disektor tersebut serta tingkat penggunaan solusi *fintech* dalam masyarakat sepanjang tahun 2018.

Terkait adopsi dari solusi *fintech* dimasyarakat saat ini masih didominasi oleh vertical sistem pembayaran dan pinjaman *online*. Meningkatnya penggunaan solusi *fintech* dimasyarakat memberikan kontribusi positif pada inklusi keuangan. Melalui produk-produk keuangan berbasis inovasi dan teknologi yang ditawarkannya, *fintech startup* memiliki kemampuan untuk mendorong inklusi keuangan secara lebih dimasa yang akan datang. Hasil survei yang dilakukan *AFTECH* menunjukkan bahwa lebih dari 70% *fintech startup* focus memberikan layanan kepada segmen yang tidak dilayani oleh perbankan (*unbanked and underbanked*). Hasil survei juga menunjukkan bahwa sedikitnya 85% responden melihat potensi adopsi *fintech* didaerah-daerah terpencil di Indonesia. Apabila potensi ini berhasil untuk terus dikembangkan maka inklusi keuangan di Indonesia akan terus meningkat.

Ribuan fungsi paket perangkat lunak aplikasi berfungsi spesifik (*function-specific application software*) telah bersedia untuk mendukung aplikasi spesifik bagi pengguna akhir dalam bisnis dan bidang lainnya. Sebagai contoh, perangkat lunak aplikasi bisnis yang mengandung rekayasa ulang dan otomatisasi proses bisnis dengan aplikasi elektronik bisnis strategis, seperti manajemen hubungan pelanggan, perencanaan sumber daya perusahaan. Contoh lainnya adalah paket dari aplikasi perdagangan komersial (*electronic commerce*) melalui situs atau diterapkan untuk bidang-bidang fungsional dari bisnis, seperti manajemen sumber daya, akuntansi dan keuangan.

Sejumlah perusahaan besar dan berkembang mulai berpaling kepada layanan aplikasi (*application service provider - ASP*), dari pada mengembangkan atau membeli aplikasi perangkat lunak yang mereka butuhkan untuk menjalankan bisnisnya. Penyedia layanan aplikasi adalah perusahaan yang memiliki, mengoperasikan dan memelihara aplikasi perangkat lunak dan sumber daya sistem komputer (penyedia, sistem perangkat lunak, jaringan, dan personel IT) yang dibutuhkan untuk menawarkan kegunaan aplikasi perangkat lunak sebagai layanan gratis di internet.

Lingkungan teknologi, faktor penentu penting lingkungan teknologi suatu negara adalah kemauan perusahaan-perusahaan asing mengalihkan teknologi kepada negara tersebut. Tingkat perlindungan yang ditawarkan undang-undangnya bagi hak kekayaan intelektual (hak cipta, merek dagang, nama merek).

Di Indonesia banyak perusahaan teknologi independen (*startup*) memasuki pasar, karena banyak perusahaan *startup* baru yang bergabung akhirnya Asosiasi *Financial Technology* Indonesia (*AFTECH*) dibuat pada bulan September 2015, tujuannya adalah untuk menjadi *partner* yang dapat diandalkan untuk merealisasikan ekosistem *fintech* Indonesia dari perusahaan Indonesia untuk masyarakat Indonesia.

Fintech merupakan singkatan dari *Financial Technology*, yang dapat diartikan dalam Bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana, *fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan. Definisi lainnya adalah variasi model bisnis dan perkembangan teknologi untuk meningkatkan industri layanan keuangan.

Financial Technology (Fintech) muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan *fintech*, permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak sempat mencari barang ke tempat perbelanjaan, ke bank atau ATM untuk mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan dapat diminimalkan. Dengan kata lain, *fintech* membantu transaksi jual-beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Persepsi merupakan stimulus yang di indera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang di indra.

Menurut Kotler dan Keller (2016:228), persepsi juga bergantung pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2012:811) persepsi didefinisikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Jadi secara umum, persepsi dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pengelompokan dan penginterpretasian berdasarkan pengalaman tentang peristiwa yang diperoleh melalui panca inderanya untuk menyimpulkan pesan. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses menterjemahkan dari stimulus yang diterima oleh individu dan menghasilkan sesuatu tanggapan atau kesimpulan.

Menurut Robbins (2013:54), persepsi adalah suatu proses yang ditempuh oleh setiap individu untuk mengorganisasikan, menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka dan menggambarkan seseorang tentang suatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang dihadapi. Penafsiran seorang individu pada suatu objek yang dilihatnya akan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya sendiri diantaranya, sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan. Kebutuhan atau motif yang tidak dipuaskan akan mempunyai pengaruh yang kuat pada persepsi mereka.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu anggapan individu bahwa dengan menggunakan teknologi maka tidak akan mengeluarkan usaha yang lebih atau dengan kata lain bahwa menggunakan teknologi tidak mempersulit pekerjaannya. Setiap teknologi diciptakan guna mempermudah aktivitas individu, semakin mudah teknologi maka individu semakin berminat menggunakannya.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Untuk memperoleh teori efektivitas dapat menggunakan konsep-konsep dalam teori manajemen dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan teori efektivitas. Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun

dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Menurut Hasil Penelitian Suyanto, Taufan Adi Kurniawan (2019) menunjukkan Kemampuan menggunakan computer (CSE) berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) pada Perangkat Lunak *fintech*. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan (PUO) Perangkat Lunak *fintech*. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) tidak berpengaruh positif terhadap Sikap Pengguna (ATU) Perangkat Lunak *fintech*. Sikap Pengguna (ATU) Perangkat Lunak *fintech* berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku (BEI). Minat Perilaku (BEI). Minat perilaku (BEI) tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan (ACU) Perangkat Lunak *fintech*.

Efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Efektivitas dalam kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata efektif yang berarti pengaruh, efek atau dapat membawa hasil. Dalam konteks penelitian ini efektivitas berarti hasil yang didapat dari penggunaan teknologi dibidang keuangan yang sesuai dengan tujuan pengguna.

Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang dirasakan oleh pengguna yang menimbulkan kerugian kepada pengguna. Risiko yang awal dirasakan oleh pengguna adalah risiko kejahatan *cyber* (*cyber risk*). Kejahatan *cyber* dapat mengancam setiap transaksi yang dilakukan konsumen, keamanan data pribadi setiap pengguna juga tidak luput dari ancaman kejahatan *cyber*. Kebocoran data pribadi dan penyalahgunaan data dapat merugikan pengguna. Bisnis *fintech* merupakan bisnis

kepercayaan antara pengguna dan pengembang, jika terjadi sebuah kebocoran data, penyalahgunaan data, pemalsuan data dan lain sebagainya sama saja menciderai kepercayaan antar pengguna dan pengembang begitupun sebaliknya. Kepercayaan sangatlah penting dalam hal ini, dimana pengguna dan pengembang *fintech* tidak dipertemukan secara langsung, karena penggunaan *fintech* dilakukan melalui jarak jauh. Adanya berbagai risiko yang berpotensi merugikan pengguna dan pihak pengembang, seharusnya pengembang *fintech* dapat meningkatkan keamanan dari sistem yang dimilikinya, serta memberikan edukasi terhadap calon pengguna sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan yang merugikan pengguna, karena pengguna *fintech* dilakukan secara mandiri oleh penggunanya. Setiap risiko tentunya dapat diminimalisir dengan kebijakan-kebijakan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak sehingga tidak menimbulkan kerugian-kerugian yang berarti diantara kedua belah pihak.

Menurut Kumaat (2019:19), risiko merupakan sesuatu yang berkaitan erat dengan situasi ketidakpastian (*uncertainty*) hasil atau dampak dari proses yang sedang berjalan atau sesuatu yang belum terjadi, situasi atau kesempatan diwaktu mendatang, dimana ada probabilitas (*probability*) tidak sesuai dengan yang diharapkan, merugikan, atau menimbulkan masalah tersendiri.

Menurut Kurniawan (2012:66), risiko adalah ketidakpastian terhadap probabilitas terjadinya suatu peristiwa serta dampak dari peristiwa tersebut apabila benar-benar terjadi dapat mempengaruhi material terhadap pencapaian tujuan organisasi. Aspek ketidakpastian didalam risiko tersebut seperti dua sisi mata uang, pada satu sisi akan memberikan ancaman bagi organisasi namun pada sisi lain dapat memberikan peluang bagi organisasi untuk memperoleh kesuksesan.

Masyarakat menurut kamus besar Bahasa Indonesia merupakan sekelompok manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu dengan batas-batas yang jelas dan menjadi faktor utamanya ialah adanya hubungan yang kuat diantara anggota kelompok dibandingkan hubungan

dengan orang-orang diluar kelompoknya. Dari pengertian diatas bahwa persepsi masyarakat adalah suatu proses yang terjadi pada sekelompok manusia yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu yang memberikan tanggapan atau kesimpulan terhadap hal-hal atau peristiwa yang diterima oleh sekelompok individu tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology* (Studi Kasus pada Masyarakat Di Bantargebang, Kota Bekasi)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas pokok permasalahan yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh Efektivitas terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi ?
4. Apakah terdapat pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Efektivitas dan Risiko terhadap Minat Bertansaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Efektivitas terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Efektivitas dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat di Bantargebang, Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Dapat memberikan informasi dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi, dan akuntansi keuangan, khususnya dibidang industri keuangan digital. Dan menjadi acuan informasi bagi kalangan akademisi tentang pengaruh Minat Bertansaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* pada Masyarakat Bantargebang, Kota Bekasi.

2. Bagi Regulator

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan pengembangan dibidang industri keuangan digital yang lebih kompetitif lagi dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat serta dapat diperkuat dengan adanya regulasi yang jelas dari pemerintah.

3. Bagi Pengguna *Fintech*

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk lebih memahami peranan *Financial Technology (Fintech)* dimasyarakat Bantargebang, Kota Bekasi dalam upaya membentuk persepsi positif, memberikan hasil yang efektif dan memahami segala risiko yang akan terjadi, sehingga masyarakat dapat menggunakan *Financial Technology (Fintech)* dalam kegiatan sehari-hari.