

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu**

Chairul Iksan Burhanuddin dan Muhammad Nur Abdi (2019) “Tingkat Pemahaman dan Minat Masyarakat dalam Penggunaan *Fintech*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan industri 4.0 khususnya *fintech* membawa angin segar sekaligus ancaman. Dengan adanya layanan *fintech* akan membuat layanan keuangan menjadi lebih cepat dan mudah. Selain itu, bisa dilakukan dimana saja dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Dengan sosialisasi yang baik dan perbaikan aturan yang sesuai, akan memberikan jalan yang lurus bagi perkembangan *fintech* kedepannya. Dunia perbankan harus siap dengan hadirnya *fintech* pada masa sekarang ini. Jangan sampai *fintech* mendisrupsi bisnis yang telah dibangun oleh perbankan khususnya di Indonesia. Tidak bisa dipungkiri, bahwa kebutuhan masyarakat saat ini adalah layanan yang cepat dan aman. Terlebih lagi jika layanan itu bisa diakses dimana saja dan kapan saja.

Siti Nur Annisa Amalia (2018) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Individu Terhadap *Financial Technology (FINTECH)* Syariah (PAYTREN) Sebagai Salah Satu Alat Transaksi (Pendekatan *Technology Acceptance Model-TAM*) dan *Theory of Planned Behavior-TPB*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat dalam menggunakan aplikasi Paytren sebagai alat transaksi pembayaran dipengaruhi oleh Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) dan sikap (*Attitude*). Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Persepsi Manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kemudahan aplikasi paytren maka semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kegunaan paytren. Pengaruh SN (*subjective Norm*) terhadap persepsi masyarakat (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel PU dengan besar pengaruh 9,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kegunaan paytren maka semakin tinggi persepsi

masyarakat terhadap kegunaan paytren, bisa dikatakan Norma subjektif baik interpersonal maupun pengaruh lingkungan, ataupun opini-opini dari tokoh tertentu akan dapat membentuk persepsi manfaat dari sebuah produk. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) berpengaruh positif signifikan terhadap variable sikap konsumen dalam menggunakan Paytren (*Attitude*). Sama halnya dengan Persepsi Manfaat (PU) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap (*Attitude*) dengan besar kontribusi sebesar 35,1%.

Suyanto, Taufan Adi Kurniawan (2019) “Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan *Fintech* pada UMKM Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM) Theory*”. Hasil Penelitian ini 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 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*.

Tri Inda Fadhila Rahma (2018) “Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan *Financial Technology (Fintech)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi masyarakat terhadap penggunaan *financial technology (fintech)* meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan. Dimana sikap masyarakat terhadap penggunaan *fintech*, memberikan dukungan kepada kemajuan inivasi teknologi keuangan di Indonesia yang sangat membantu masyarakat, sedangkan minat masyarakat untuk menggunakan *fintech* sudah terbukti berminat menggunakannya.

Douglas W. et.al (2016) “*fintech, Regtech and the Reconceptualization of Financial Regulation*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan *RegTech* mengarah pada perubahan

paradigm yang mengharuskan rekonseptualisasi regulasi keuangan. *RegTech* hingga saat ini telah berfokus pada digitalisasi pelaporan manual dan proses kepatuhan. Ini menawarkan penghematan biaya yang luar biasa bagi industry jasa keuangan regulator.

Kim, T. et.al (2016) “*The Adoption of Mobile Payment Services for “Fintech”*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam promosi layanan *fintech* jenis pembayaran, kenyamanan dan kegunaan adalah variable yang paling penting dan berpengaruh dalam hal penggunaan, sedangkan deregulasi pemerintah dan keamanan yang lebih kuat diperlukan untuk aspek kelembagaan.

Svetlana Saksonova et.al (2017) “*Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problems of Implementation*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi *fintech* baru bersama-sama dengan layanan tradisional dan pencapaian dari bank-bank (basis klien besar, kesempatan untuk menarik banyak sumber daya keuangan murah, kepercayaan dari klien) adalah dasar untuk pembentukan keuangan baru perusahaan finansial. Oleh karena itu, pengembangan *fintech* diperlukan untuk kedua sektor keuangan global dan Latvia, karena ini akan memungkinkan klien untuk menggunakan peluang dan keuntungan dari kedua system perbankan tradisional dan perusahaan *fintech*. Satu dapat diharapkan bahwa teknologi *fintech* akan mengubah aktivitas bank-bank akan mengadopsi teknologi inovatif, dan perusahaan *fntech* harus bekerja dalam kondisi pengawasan ketat untuk memastikan keamanan operasi klien. Konvergensi tersebut akan menandai awal era baru dalam pembangunan industri keuangan.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Financial Technology (Fintech)***

Financial technology atau “*Fintech*” adalah penggunaan teknologi untuk memberikan solusi keangan. Pengertian lain mengenai *fintech* adalah sebuah istilah yang digunakan guna menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern pada sector keuangan. Sedangkan menurut

surat edaran Bank Indonesia No.18/22/DKSP tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital (LDK) menjelaskan bahwa kegiatan layanan keuangan digital adalah penggunaan teknologi berbasis *mobile* ataupun berbasis *web* dalam kegiatan layanan sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan dengan kerja sama dengan pihak ketiga dalam rangka keuangan inklusif.

Keuangan inklusif atau *financial inclusion* adalah sebuah upaya untuk mengurangi segala hambatan yang bersifat harga maupun non-harga terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan. Tujuan dari keuangan inklusif adalah memberikan akses layanan keuangan yang lebih luas terhadap seluruh lapisan masyarakat, menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan digital, meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital, memperkuat sinergi antara Bank, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga non-bank dan mengoptimalkan peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dibidang industri keuangan agar dapat memperluas cakupan layanan keuangan digital.

*Fintech* bukan merupakan layanan dari perbankan melainkan model bisnis baru dalam sector keuangan. *Fintech* merupakan gelombang baru perusahaan yang memberikan model baru dalam cara individu dalam bertransaksi, seperti membayar, mengirim uang, meminjam, meminjamkan dan menginvestasikan uang mereka. *Fintech* merupakan penggabungan teknologi dan finansial dimana teknologi dapat berupa otomatisasi dengan mesin atau pengguna media internet untuk mempermudah layanan dan saat ini menjadi pilihan utama bagi pelaku industri sector keuangan.

Perkembangan *fintech* berlangsung selama tiga periode, yang dimulai periode pertama berlangsung pada 1866-1967 dimana fase ini adalah perpindahan dari system keuangan analog menuju digital, pada periode ini muncul beberapa cikal bakal dari perkembangan *fintech*, dimana pada saat itu konsumen dapat memesan berbagai produk melalui telepon, kemudian pada tahun 1950-an masyarakat amerika serikat

diperkenalkan dengan kartu kredit. Dilanjutkan dengan periode kedua 1967-2008 dimana pada fase ini adalah masa pengembangan keuangan digital tradisional dimulai dengan peluncuran *Automatic Teller Machine* (ATM) dimana perkembangan ini didukung beriringan dengan perkembangan internet yang pesat. Kemudian periode ketiga berlangsung pada tahun 2008 hingga saat ini, dimana perkembangan teknologi dan internet semakin modern sehingga muncul berbagai *platform* yang menawarkan berbagai layanan keuangan secara *online*, yang berbentuk *fintech* masa kini.

Hadirnya sebuah inovasi teknologi ditujukan agar memudahkan aktivitas setiap individu, hal ini ditujukan agar produktivitas setiap individu dapat meningkat. Dengan ditawarkan berbagai macam kemudahan dan manfaat serta berbagai fitur yang lengkap disetiap produknya bertujuan agar menarik lebih banyak penggunanya. Bisnis elektronik (*electronic business* atau *e-business*), mengacu pada penggunaan teknologi digital dan internet untuk menjalankan proses-proses bisnis utama dalam suatu perusahaan. *E-commers* adalah bagian dari *e-business* yang berhubungan dengan kegiatan jual-beli, barang-jasa melalui internet. *E-commers* juga meliputi aktivitas yang mendukung transaksi tersebut seperti periklanan, pemasaran, dukungan konsumen, keamanan, pengiriman, dan pembayaran. Namun dalam hal ini tidak seluruh lapisan masyarakat mencoba beradaptasi dengan menggunakan layanan berbasis Teknologi Informasi dan meninggalkan layanan konvensional.

### **2.2.2 Jenis-jenis *Fintech***

Dewasa ini perkembangan *fintech* di Indonesia sangatlah pesat. Telah banyak berdiri perusahaan yang mengembangkan layanan keuangan berbasis teknologi. Ada beberapa jenis *fintech* yang ada di Indonesia diantaranya adalah *Payment Settlement and Clearing*, *Crowdfunding*, *P2P*, *Market Agregator*, *Risk and Investment Management*.

### 2.2.2.1 *Payment Settlement and Clearing*

Menurut Mustofa Edwin (2014:33), sebelum manusia mengenal uang untuk bertransaksi dan mendapatkan barang yang diinginkan mereka harus melakukan barter. Namun sistem tersebut dinilai tidak efektif, sehingga muncul alat tukar yang disebut uang, yang pertama kali dikenal pada peradaban Sumeria dan Babylonia. Sehingga dari perkembangan tersebut uang dapat dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu uang barang, uang kertas dan uang giral. Dalam perkembangan teknologi saat ini muncul jenis uang baru yaitu uang elektronik atau bisa disebut *e-money*. Uang elektronik atau *e-money* adalah uang yang digumakaan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya alat pembayaran ini melibatkan penggunaan jaringan internet.

Jenis *fintech* ini berada dalam ranah Bank Indonesia (BI). Contohnya, *e-wallet* dan *payment gateway*. *E-wallet* dan *payment gateway* berlaku sebagai portal pembayaran untuk meningkatkan efektivitas dan mengefisiensikan waktu pada proses pembayaran transaksi *online* dan bentuk aplikasi lain dengan berbagai merk seperti : *Go Pay*, *OVO*, *Line Pay*, *True Money*, *Toko Pandai*, *M-saku*, *Paytren*, *Dana*, *Uangku*, *Saldomu* dan merk-merk yang lain. Hanya dengan *smartphone*, pengguna produk *fintech* ini bisa membayar berbagai macam keperluan seperti tagihan listrik, pulsa, dan belanja *online*.

- a. Diterbitkan atas dasar uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
- b. Nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik tertentu seperti *server* atau *chip*.
- c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik.
- d. Nilai uang yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang perbankan.

### 2.2.2.2 *Crowdfunding and Peer to Peer Lending (P2P lending)*

*Crowdfunding* adalah suatu bentuk penggalangan dana untuk berbagai jenis usaha baik ide produk, bisnis, atau kegiatan yang dananya dari sumbangan masyarakat luas dan sering memiliki suatu imbalan berupa barang atau jasa. Menurut Parag Y. Arjunwadkar (2018:77), *Crowdfunding* merupakan bentuk kerja sama kolektif perhatian dan kepercayaan masyarakat luas yang saling terhubung dan menggalang dana untuk mendukung suatu proyek tertentu yang dipelopori oleh individu maupun kelompok. Dalam *crowdfunding* investor berkontribusi secara finansial untuk membiayai sebuah proyek. Dapat disimpulkan bahwa *crowdfunding* merupakan suatu jenis penggalangan dana yang memanfaatkan social media, *web*, dan aplikasi serta sarana teknologi informasi lainnya untuk mendukung suatu proyek tertentu dengan melibatkan masyarakat luas dengan imbalan berupa barang atau jasa.

Dalam kegiatan *crowdfunding* tidak selalu didasari dengan tujuan yang sama, kegiatan penggalangan dana berbasis teknologi informasi ini memiliki jenis sesuai dengan tujuan masing-masing.

Jenis kegiatan *crowdfunding* dibagi menjadi empat yaitu:

1. *Donation-based*

Kegiatan *Donation-based crowdfunding* merupakan jenis penggalangan dana dimana donator tidak akan mendapat imbalan apapun dari proyek yang diajukan, biasanya kegiatan *donation-based crowdfunding* dilakukan guna mendukung proyek-proyek social non-profit lainnya. Contoh *platform donation-based crowdfunding* adalah *kitabisa.com*, *wujudkan.com*.

2. *Reward-based*

*Reward-based crowdfunding* merupakan jenis penggalangan dana yang menawarkan sebuah imbalan atau hadiah dalam proyeknya berupa barang jasa ataupun sebuah hak bukan keuntungan yang didapat dari proyek tersebut. Jenis ini biasa dilakukan untuk mendukung proyek industry kreatif, dan donator yang mendanai

mendapat imbalan dari indisrti kreatif tersebut berupa barang jasa maupun sebuah hak. Ada beberapa *platform* yang menyediakan layanan *reward-based crowdfunding* adalah website Wujudkan.com, [www.rockethub.com](http://www.rockethub.com).

3. *Lending-based* atau *Peer to Peer Lending*

*Lending-based Cowdfunding* merupakan bentuk kegiatan penggalangan dana dimana dana yang didapat berupa pinjaman dari donator. Seperti halnya bentuk pinjaman pada umumnya donator akan mendapatkan imbalan berupa bunga dari dana yang disetorkan. Modalku.com, Mekar.id, Kredina.com, Investree.com, Amarnya.com, Koinworks.com merupakan beberapa contoh *platform lending-based crowdfunding*.

4. *Equity-based*

*Equity-based* merupakan jenis *crowdfunding* dimana dana yang disetorkan akan menjadi asset dari perusahaan atau organisasi yang melakukan penggalangan dana dan ada imbalan yang didapat oleh donator. Sama halnya dengan saham donator akan mendapat imbalan deviden dari keuntungan yang didapat perusahaan atau organisasi.

### 2.2.2.3 Market Aggregator

*Market aggregator* atau *e-agregator* adalah layanan yang mengumpulkan dan menganalisa informasi keuangan dengan transparan dari berbagai sumber. Dalam layanan ini pihak *aggregator* menafsirkan informasi dengan berbagai cara dari semua berdasarkan makna dan konteks dari informasi yang telah dikumpulkan. *E-aggregator* dapat dijadikan sebuah *platform* yang menggabungkan berbagai informasi mengenai perusahaan untuk investor seperti resiko, imbal hasil dan dampak dan kelayakan kredit dari populasi target.

*Financial aggregator* dapat diklasifikasikan menjadi empat tipe berdasarkan sumber informasi dan tujuan dari *aggregator*, diantaranya adalah :

1. *Relationship Type*, adalah *aggregator* yang mengumpulkan berbagai jenis informasi yang berguna bagi konsumen dari berbagai organisasi.
2. *Comparison Typer*, adalah *aggregator* yang mengumpulkan dan menyajikan informasi yang sama pada komoditas serupa untuk keperluan perbandingan.
3. *Internet Type*, merupakan *aggregator* independen tanpa terikat kontrak yang tidak memiliki afiliasi dan mengumpulkan berbagai informasi dari internet atau web.
4. *Intranet Type*, *aggregator* yang mengumpulkan informasi dari grup yang sama.

Sedangkan ada dua kategori berdasarkan cara *aggregator* mengimplementasi layanan informasi, diantaranya adalah:

- a. *Aplication Service Impplementasi*, *aggregator* mengumpulkan informasi dan pengguna dapat meminta data melalui *browser web*. Namun ada kendala dalam menggunakan layanan ini, pengguna yang ingin mengakses layanan ini perlu nomor akun dan PIN. Contoh MyCiti dari Citi Bank.
- b. *Agent Software Implementation*, layanan informasi ini dapat diakses dengan mengunduh yang disediakan oleh *aggregator*.
- c. Di Indonesia sudah ada beberapa layanan penyedia informasi berbasis elektronik yang memberikan perbandingan produk mulai dari harga fitur dan manfaat seperti: Cekaja, Cermati, Kredit Gogo dan tunaiku.

#### **2.2.2.4 Risk and Investment Management**

Menurut Paolo Sironi (2016:47) Dalam industry *Fintech risk and investmentment management* dikenal dengan istilah *Robo-Advisor* yaitu layanan yang memberi saran atau mengelola kekayaan pribadi dan menggantikan pengelolaan kekayaan tradisional. *Robo-Advisor* merupakan

solusi investasi otomatis berbasis teknologi digital yang melibatkan individu untuk dilakukan pembinaan dalam pengambilan keputusan yang didukung dengan penyeimbangan portofolio menggunakan algoritma perdagangan berdasarkan investasi pasif dan strategi diversifikasi. Pada intinya *risk and investment management* merupakan sebuah layanan pengelolaan kekayaan pribadi dengan alat teknologi digital yang memberikan saran dalam pengambilan keputusan individu.

Meskipun *Robo-Advisor* berfokus pada penasehat digital dan perencanaan keuangan, namun ada beberapa jenis lain yang termasuk dalam *Robo-Advisor* dalam sektor pengelolaan kekayaan pribadi diantaranya adalah:

- a. *Financial Advice* (Penasehat Keuangan)
- b. *Automated Investing* (Investasi Otomatis)
- c. *Social responsible Investing* (Investasi untuk kegiatan social)
- d. *Investment-related Research* (Penelitian terkait Investasi).

Sedangkan dalam sektor manajemen resiko ada beberapa layanan dari *Robo-Advisor* ini diantaranya adalah:

- a. *Life Insurance*
- b. *Medical Insurance*
- c. *Auto Insurance*
- d. *Property Insurance*

*Robo-Advisor* sangat berguna bagi setiap individu untuk mengelola kekayaan pribadinya. Dengan menggunakan *Robo-Advisor* setiap individu dapat melakukan perencanaan keuangan pribadi seperti berinvestasi, pernikahan, pensiun, membeli asset dan sebagainya dengan layanan yang lebih teratur, personal, tergantung pada nilai investasi dan risiko yang dihadapi.

Di Indonesia pengguna layanan *Robo-Advisor* sudah banyak berkembang dengan adanya berbagai perusahaan pengembang di bidang ini seperti: Bareksa, Cek Premi, Raja Premi.

### 2.2.3 Regulasi industri *Fintech* di Indonesia.

Regulasi industri *fintech* sangat penting keberadaannya, mengingat produk *fintech* adalah hal baru dalam dunia perekonomian. Belum banyak regulasi yang mengatur operasional *fintech* di Indonesia saat ini telah diatur oleh lembaga-lembaga yang berwenang guna melindungi hak-hak pengguna produk *fintech*. Dalam hal ini Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Majelis Ulama Indonesia adalah pihak yang berhak membuat regulasi tersebut antara lain :

- a. Peraturan Bank Indonesia No. 10/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- b. Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.
- c. Surat Edaran No. 18/22/DKSP/2016 perihal Layanan Keuangan Digital.

Regulasi mengenai operasional industry *fintech* sangat diperlukan untuk dijadikan pedoman bagi masyarakat. Khususnya masyarakat yang menggunakan produk *fintech* untuk mengetahui batasan-batasan bertransaksi menggunakan *fintech*.

### 2.2.4 *Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planed Behavior (TPB)*

Salah satu teori yang dapat menjelaskan penerimaan individu dalam menggunakan teknologi (TAM) yang diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989. TAM pada tahun 1989. TAM menjelaskan bahwa ada dua variable yang mempengaruhi individu untuk diperkunakan atau tidak sebuah teknologi yakni persepsi kemudahan penggunaan. Menurut Jogiyanto (2014:113), ada lima hal yang mendasari teori TAM, hal tersebut ialah :

1. Kegunaan Persepsi (*perceived usefulness*).
2. Kemudahan Persepsi (*perceived ease of use*).

3. Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*).
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Teori lain yang dapat menjelaskan penerimaan individu dalam menggunakan teknologi adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB), teori ini dapat menjelaskan bahwa kepercayaan dan risiko dapat mempengaruhi individu berminat atau mempunyai keinginan untuk menggunakan teknologi, teori yang dikembangkan oleh Ajen pada tahun 1991 ini telah banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku pemakaian dalam penggunaan teknologi. TPB memiliki kelebihan yaitu mampu untuk menganalisis situasi ketika individu tidak dapat mengontrol perilakunya. Dalam penelitian ini akan dikombinasikan antara teori TAM dan TPB dengan mengambil salah satu variabel dari masing-masing teori tersebut yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi risiko.

### **2.2.5 Sistem Informasi Akuntansi**

Adanya perkembangan teknologi informasi sangat mendukung terbentuknya sistem akuntansi yang ideal untuk melakukan inovasi – inovasi baru untuk memudahkan perusahaan mendapatkan informasi. Hal ini memberikan dorongan pada perusahaan untuk melakukan inovasi baru dalam proses produksi, penjualan, dan pemasaran, maka dari itu setiap perusahaan perlu menerapkan strategi teknologi yang paling sesuai dengan visi, misi, dan kondisi perusahaan. Saat sekarang teknologi informasi adalah salah satu aspek yang paling penting dalam perkembangan dan meningkatkan kinerja sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga pada akhirnya perusahaan akan meningkatkan produktivitas.

Pada era globalisasi seperti saat ini pemrosesan data secara manual sudah tidak relevan dan akurat lagi bagi perusahaan, karena sudah tidak mampu menetralkan kesalahan – kesalahan yang terjadi dalam perusahaan. Akibatnya informasi yang dihasilkan tidak akurat lagi untuk dijadikan pengambilan keputusan. Salah satu pengembangan teknologi informasi yang sering digunakan oleh perusahaan untuk melakukan kegiatan operasionalnya saat ini adalah sistem informasi. Tugas dari sistem informasi adalah mengumpulkan, memproses, menyimpan, menghitung, menganalisis, serta menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu.

Sistem informasi akuntansi memiliki dampak yang sangat penting bagi perusahaan karena diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyediakan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi di perusahaan dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya karena pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Romney dan Steinbart (2012:24) informasi adalah data yang telah diorganisir dan diproses untuk memberikan makna dan meningkatkan proses dalam pengambilan keputusan, sehingga pengguna dapat membuat keputusan yang lebih baik. Informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan, karena bagi pihak manajemen informasi berperan penting untuk melakukan perencanaan, pengawasan, dan memudahkan dalam pengambilan keputusan secara cepat, tepat, akurat, dan relevan. Pengumpulan informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan diharapkan dapat berguna bagi perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Relevansi informasi setiap pengguna akan berbeda – beda tergantung dari kebutuhan penggunaan informasi tersebut apabila informasi yang dihasilkan tidak relevan maka tidak produktif bagi pengguna. Informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan –

kesalahan dan tidak bias. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

Masih menurut Romney dan Steinbert (2012:30) sistem informasi akuntansi adalah kecerdasan informasi yang menyediakan proses pengumpulan dan penyimpanan data. Sedangkan menurut Mulyadi (2017:3) sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan dengan tujuan untuk memberi kemudahan bagi perusahaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya manusia dan sumber daya peralatan pada suatu organisasi yang dirancang sedemikian rupa tentang informasi yang telah dikumpulkan dan informasi keuangan sehingga dapat memudahkan dalam pengambilan keputusan.

Romney dan Steinbart (2012:30) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi memiliki enam komponen yaitu orang yang menggunakan sistem (*user*), prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data, data organisasi dan kegiatan bisnisnya, perangkat lunak (*software*) yang digunakan, infrastruktur sistem informasi akuntansi termasuk perangkat keras (*hardware*) yang digunakan, dan pengawasan internal untuk melindungi keamanan data sistem informasi akuntansi.

## **2.2.6 Sistem Pembayaran dan Alat Pembayaran**

### **2.2.6.1 Sistem pembayaran**

Menurut Aulia Pohan (2011:16) Sistem Pembayaran adalah suatu cara yang disepakati untuk mentransfer suatu nilai (*value*) antara pembeli dengan penjual dalam suatu transaksi. Menurut UU no. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, system pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban

yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Jadi dapat disimpulkan bahwa , Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Hal ini tengah dilakukan dengan media yang sangat beragam, dari yang paling sederhana sampai pada media yang paling kompleks.

1. Komponen-Komponen yang Membentuk Sistem Pembayaran
  - a. Alat pembayaran (*Payment Instruments*)
    1. Alat pembayaran tunai,
    2. Alat pembayaran nontunai.
  - b. Sistem pembayaran yang memproses berbagai instrumen pembayaran. Faktor penting yang mempengaruhi adalah penggunaan teknologi informasi.
  - c. Lembaga yang memproses sistem pembayaran
    1. Bank Indonesia, yang menggunakan sistem BI-RTGS dan SKNBI, PT. Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), yang menggunakan C-BEST.
    2. *Switching* atau Penyelenggara Kliring APMK, yang menggunakan Sistem Shared ATM Network, Shared Debit Network dan Shared, Credit Card Network.
  
2. Saluran pembayaran (*Delivery Channel*)
  - a. Electronic Data Capturing (EDC)
  - b. *Teller Input* atau petugas teller di bank
  - c. Mesin ATM (*Automatic Teller Machine*)
  - d. Internet, mobile banking dan phone banking.
  
3. Peran Sistem Pembayaran dalam Perekonomian
  - a. Menjamin kelancaran pasar sebagai tempat transaksi.
  - b. Memungkinkan terjadinya spesialisasi pada produksi.
  - c. Membantu menentukan seberapa efisien transaksi dilakukan dan diselesaikan.

- d. Mempengaruhi tingkat dan laju pertumbuhan ekonomi serta efisiensi pasar keuangan.
- e. Elemen penting dalam infrastruktur keuangan untuk mendukung terciptanya stabilitas sistem keuangan.
- f. Sebagai channel utama transmisi kebijakan moneter untuk mendukung kebijakan pengendalian moneter yang lebih efektif dan efisien,
- g. Mendukung efisiensi dan efektivitas fungsi intermediasi lembaga keuangan,
- h. Mendorong mobilitas aliran dana secara lebih cepat melalui layanan sistem pembayaran yang lebih beragam.

#### **2.2.6.2 Alat Pembayaran**

Alat pembayaran adalah salah satu komponen yang membentuk sistem pembayaran. Sistem pembayaran adalah benda yang menurut hukum harus diterima sebagai alat untuk membeli barang dan jasa. Alat pembayaran terdapat dua macam yaitu :

##### **1. Alat Pembayaran Tunai**

Alat pembayaran tunai lebih banyak memakai uang kartal yaitu uang logam dan uang kertas. Uang logam adalah uang yang terbuat dari logam emas atau perak yang memiliki nilai yang cenderung tinggi dan stabil, bentuknya mudah dikenal, dan sifatnya tidak mudah hancur dan tahan lama. Sedangkan uang kertas adalah uang yang berbentuk lembaran yang terbuat dari bahan kertas atau bahan lainnya yang menyerupai kertas (menurut penjelasan UU No.23 th 1999 Tentang Bank Indonesia)

##### **2. Alat Pembayaran Non – Tunai**

Pembayaran nontunai yaitu pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai yang beredar melainkan menggunakan cek atau bilyet giro (BG) dan alat pembayaran kartu (ATM, kartu kredit, kartu debit, Prabayar). Hal ini terlihat pada ketersediaan jasa pembayaran nontunai yang dilakukan bank maupun lembaga selain bank. Transaksi pembayaran nontunai dengan nilai besar

diselenggarakan Bank Indonesia melalui system BI-RTGS (Real Time Gross Settlement) dan sistem kliring.

3. Jenis-jenis Alat Pembayaran Nontunai
  - a. Alat pembayaran nontunai sudah berkembang dan semakin lazim dipakai masyarakat. Alat pembayaran nontunai memerlukan penggunaan satu atau lebih bank untuk menyelesaikan transaksi.
  - b. Transaksi pembayaran non tunai memiliki dua arus proses: aliran instrument fisik dan aliran dana. Kedua arus dapat berbeda dalam waktu dan arah. Berdasarkan aliran pembayarannya, alat-alat pembayaran tersebut dapat dikelompokkan alat pembayaran untuk *credit transfer* dan alat pembayaran untuk *debit transfer*.
  - c. *Credit transfer* adalah perintah penempatan dana dari pengirim ke penerima melalui jalur transfer dana dari bank pengirim ke bank penerima dan dimungkinkan melalui bank lain sebagai *intermediary*.
  - d. Debit transfer adalah sistem transfer dana di mana pemerintah debit transfer dibuat atau diotorisasi oleh pihak yang memiliki dana.
  - e. Ada tiga bentuk media pembayaran yang digunakan, yaitu sebagai berikut:
    1. Media pembayaran berbasis kertas (*paper based payment*). Misalnya cek atau perintah pembayaran yang dapat ditulis dengan tangan atau mesin ketik, seperti nota kredit dan nota debit.
    2. Media pembayaran elektronik (*electronic payment*) adalah instruksi antara bank tanpa ketergantungan pada pengelolaan atau pengiriman kertas.
    3. Media pembayaran berbasis kartu (*card-based payment*). Pembayaran berbasis kartu digunakan untuk pembayaran konsumen pada titik penjualan. Misalnya, kartu ATM, kartu kredit, dan kartu debit.

### 2.2.7 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*)

Persepsi merupakan proses dimana kita mengartikan lingkungan sekitar dengan menyusun dan menginterpretasikan impresi sensoris. Sebagai satuan proses, persepsi selalu mensyaratkan objek. Objek persepsi sangat beragam, salah satunya adalah *self*. Sebagai objek persepsi, *self* bukanlah objek tunggal, tapi objek yang memiliki aspek-aspek yang sangat kompleks. Secara umum aspek-aspek dari *self* itu bisa dikategorikan menjadi empat kategori : aspek fisik, psikologis, sosial-kultural dan spiritual. Penelitian tentang persepsi secara konsisten menunjukkan bahwa setiap orang bisa melihat hal yang sama tetapi berbeda dalam mempersiapkannya.

Definisi persepsi kemudahan penggunaan berdasarkan bahasanya “*ease of use*” berarti suatu ukuran keyakinan pengguna suatu teknologi tertentu bahwa dengan menggunakan sesuatu teknologi dapat memberikan keleluasaan untuk tidak mengeluarkan usaha lebih. Kata *ease* yang berarti kemudahan menunjukkan kebebasan dari kesulitan atau usaha lebih. Persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu anggapan individu dimana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari usaha. Seseorang akan menggunakan suatu inovasi teknologi dibidang industri keuangan jika memiliki anggapan bahwa teknologi dibidang tersebut dapat digunakan dengan mudah. Dengan demikian menunjukkan bahwa suatu inovasi teknologi dibidang keuangan diciptakan guna mempermudah penggunaannya bukan untuk mempersulit penggunaannya.

Suatu teknologi dibidang keuangan dikatakan memiliki suatu kemudahan dalam penggunaannya apabila memiliki beberapa indikator sebagai berikut :

1. Mudah dan terampil dalam menggunakan suatu teknologi dibidang keuangan.
2. Teknologi dibidang keuangan tersebut dapat dengan mudah untuk dipelajari.
3. Sangat mudah dalam pengoperasiannya.

Kemudahan yang dirasakan mempengaruhi sikap individu dalam dua mekanisme yaitu *self-efficacy* dan *instrumentaly*. Semakin mudah teknologi digunakan maka akan semakin meningkatnya *self-efficacy* penggunaannya. Kemudahan yang dirasakan juga memberikan dampak dalam memperbaiki kinerja seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak kemudahan yang dapat dirasakan dari penggunaan teknologi dibidang keuangan atau sistem informasi akuntansi maka dapat mempengaruhi ketertarikan penggunaannya.

Persepsi Kegunaan adalah suatu ukuran kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu teknologi dibidang keuangan akan meningkatkan prestasi kerja mereka. Berdasarkan pengertian tersebut mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan sangat berkaitan dengan efektivitas, semakin banyak kegunaan yang didapatkan oleh pengguna dalam menggunakan keuangan digital maka efektivitas penggunaannya akan semakin tercapai.

Persepsi Kegunaan dapat dibagi menjadi beberapa dimensi sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*).
2. Penggunaan sistem dapat meningkatkan produktivitas individu (*increases productivity*).
3. Penggunaan sistem dapat meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*).
4. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

### 2.2.8 Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris *effective* artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Pengertian efektivitas menurut kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “efektif” yang berarti efek, akibat, pengaruh atau dapat membawa hasil. Dalam hal ini efektivitas yang dimaksud adalah hasil yang didapat dari penggunaan

suatu inovasi teknologi dibidang keuangan yang sesuai dengan tujuan penggunaannya. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar dalam hal ini adalah pengguna dan penyedia produk layanan *fintech*. Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif produk layanan *fintech*.

Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Gibson et.al (2013:46), pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan maka mereka dinilai semakin efektif.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dalam mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara *output* atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif jika *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas merujuk pada keberhasilan dan pencapaian pada sasaran, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah layanan produk *fintech* sudah tepat dan benar bagi penggunaannya.

Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well*. Pendekatan Pengukuran Efektivitas Mengukur efektivitas Organisasi dapat dilakukan dalam berbagai pendekatan. Beberapa diantaranya adalah didasarkan pada *goal approach, system resource approach, atau internal process*

*approach.*

Efektivitas dikatakan berhasil apabila memenuhi kriteria produktivitas, kemampuan ber laba, dan kesejahteraan pegawai. Sementara dalam konteks perkantoran efektivitas dapat diukur dengan kriteria berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
- c. Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap.
- d. Perencanaan yang matang.
- e. Penyusunan program yang tepat.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

- b. Karakteristik lingkungan

Mencakup dua aspek. Pertama adalah lingkungan *ekstern*, yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

c. Karakteristik pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Didalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

d. Karakteristik manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

### **2.2.9 Risiko**

Risiko sering dipahami sebagai bentuk perbedaan reflektif dalam sebuah distribusi hasil yang mungkin terjadi, kemungkinan pengguna dan penilaian subjektif mereka. Risiko dapat diukur baik dengan non-linieritas dalam bentuk utilitas uang yang direvaluasi atau dengan berbagai bentuk keuntungan dan kerugian yang dapat diterima. Risiko merupakan ekspektasi atas kerugian, dimana penilaian atas kerugian dilakukan secara subjektif oleh individu, jika semakin besar kerugian maka semakin besar risiko dianggap ada. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa risiko adalah anggapan negatif individual terhadap kerugian ataupun keuntungan yang mungkin diterima.

Penilaian risiko (*risk assessment*) menentukan keadaan tingkatan risiko perusahaan jika sebuah tindakan atau proses yang spesifik tidak dapat dikendalikan sebagaimana mestinya. Tidak semua risiko dapat diantisipasi dan diukur, tetapi sebagian besar bisnis akan dapat memperoleh beberapa pemahaman seputar risiko yang dihadapi.

Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang akan diterima pengguna dalam menggunakan *fintech*. Risiko dapat dibagi dalam lima dimensi, diantaranya adalah:

- a. Risiko Psikologi (*psychological risk*), perasaan, emosi ataupun ego yang dirasakan oleh individu karena membeli atau menggunakan suatu produk.
- b. Risiko Keuangan (*financial risk*), individu merasakan masalah keuangan setelah membeli atau menggunakan suatu produk.
- c. Risiko Kinerja (*functional risk*), individu tidak mendapatkan fungsi dari suatu produk sesuai yang mereka harapkan.
- d. Risiko fisik (*physical risk*), dampak negatif dari suatu produk yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakannya.
- e. Risiko sosial (*social risk*), risiko ini dipengaruhi oleh lingkungan sekitar pengguna atas penggunaan suatu produk.

Semakin tinggi tingkat risiko yang di dapat oleh individu maka semakin rendah tingkat kepercayaan individu. Sebaliknya semakin rendah tingkat risiko yang di dapat oleh individu maka semakin tinggi tingkat kepercayaan individu. Sebuah risiko persepsian menjadi lebih tinggi apabila:

- a. Minimnya informasi tentang produk
- b. Produk merupakan hal yang baru
- c. Produk tersebut sangat kompleks
- d. Kepercayaan diri pengguna dalam mengevaluasi merk rendah
- e. Tingginya harga produk
- f. Pentingnya produk tersebut bagi pengguna.

Semakin tinggi risiko yang dihasilkan maka pengguna akan termotivasi untuk menghindari menggunakan produk tersebut. Untuk

mengukur persepsi risiko ada beberapa indikator yang dapat digunakan diantaranya adalah:

- a. Ada risiko yang di timbulkan
- b. Ada kerugian yang dialami
- c. Ada anggapan bahwa produk tersebut berisiko.

Mengapa orang-orang menentang perubahan? Seringkali dikemukakan bahwa kebanyakan orang tidak menyukai perubahan yang tidak bermanfaat secara finansial. Tantangan terhadap perubahan didokumentasikan dengan baik. Mengapa orang-orang menentang perubahan? Alasannya antara lain ketidakpastian, kebiasaan, cemas akan kerugian pribadi, dan kepercayaan bahwa perubahan ini tidak menjadi kepentingan terbaik karena adanya risiko yang akan dihadapi. Maka melalui Kendali aplikasi dimana pengendalian khusus dan spesifik pada setiap aplikasi yang terkomputerisasi, seperti proses pembayaran dan pemesanan. Kendali aplikasi mencakup baik prosedur manual maupun otomatis yang memastikan hanya data sah yang utuh dan akurat yang dapat siproses menggunakan aplikasi tersebut. Kebijakan keamanan terdiri atas pernyataan peringkat risiko informasi, mengidentifikasi tujuan keamanan yang dapat diterima, dan mengidentifikasi mekanisme untuk mencapai tujuan tersebut. Setiap kegagalan pelayanan terjadi, orang-orang berharap untuk diberi kompensasi secara memadai. Namun, studi terbaru menunjukkan bahwa banyak pelanggan merasa mereka tidak diperlakukan dengan adil atau tidak menerima imbalan yang memadai. Ketika ini terjadi, reaksi mereka cenderung langsung emosional dan bertahan.

Stephen Tax dan Stephen Brown (2010) menemukan bahwa sebanyak 85% variasi dalam kepuasan pemulihan layanan ditentukan oleh tiga dimensi keadilan yaitu:

1. Keadilan Prosedural (*Procedural Justice*), adalah kebijakan dan aturan yang harus dilalui perusahaan untuk memikul tanggung jawab yang merupakan kunci awal dari prosedur yang adil, diikuti dengan proses pemulihan responsif dan nyaman. Hal itu mencakup fleksibilitas

sistem dan mempertimbangkan masukan pelanggan kedalam proses pemulihan.

2. Keadilan Interaksional (*Interactional Justice*), melibatkan karyawan perusahaan yang menyediakan pemulihan layanan dan perilaku mereka terhadap pelanggan. Memberikan penjelasan atas kegagalan ini dan melakukan upaya untuk mengatasi masalah yang sangat penting. Namun, upaya pemulihan harus terlihat sungguh-sungguh, jujur dan sopan oleh pelanggan.
3. Keadilan Hasil (*Outcome Justice*), kekhawatiran nasabah menerima kompensasi sebagai akibat dari kerugian dan ketidak nyamanan yang terjadi karena kegagalan layanan. Ini termasuk kompensasi untuk tidak hanya gagal tetapi juga waktu, usaha dan energi yang dihabiskan selama proses pemulihan layanan.

Instrumen yang harus dipersiapkan setelah masyarakat mempunyai kesadaran terhadap kebutuhan disektor jasa keuangan adalah perangkat bagi masyarakat untuk memahami risiko keuangan, keterlibatan masyarakat awa dalam sektor keuangan akan berubah menjadi bencana jika masyarakat tidak memahami risikonya. Harus dipastikan bahwa masyarakat memahami risiko yang mungkin akan dialaminya ketika memilih salah satu produk jasa keuangan.

#### **2.2.10 Minat Bertransaksi**

Minat adalah suatu keadaan ketika seseorang menaruh perhatian pada sesuatu yang disertai dengan keinginan untuk mengetahui, memiliki, mempelajari dan membuktikan minat terbentuk setelah diperoleh informasi tentang objek atau kemampuan, disertai dengan keterlibatan perasaan, terarah pada objek atas kegiatan tertentu dan terbentuk oleh lingkungan.

Minat merupakan suatu ketertarikan individu terhaap suatu objek yang membuat individu merasa senang dengan objek tersebut. Pendapat lain yang dikemukakan oleh John Holland menyatakan bahwa minat

adalah aktivitas atau tugas-tugas yang membangkitkan perasaan ingin tahu, perhatian dan memberi kesenangan atau kenikmatan.

Sedangkan pendapat lain mengenai minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Jadi minat adalah dorongan dari psikis individu untuk melakukan sesuatu atau menggunakan tanpa dorongan dari pihak lain. Dalam penelitian ini minat dapat diartikan sebagai ketertarikan individu dalam bertransaksi menggunakan *fintech*.

Minat dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi minat setiap individu diantaranya adalah:

1. Faktor yang berasal dari dalam diri individu yg berhubungan dengan jasmani dan rohani.
2. Faktor Motif Sosial, yaitu kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan dan lingkungan individu berada.
3. Faktor Emosional, yaitu ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap keinginan atau objek tertentu.

Minat setiap individu tergantung dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, setiap individu memiliki minatnya masing-masing. Meskipun individu memiliki minat yang sama terhadap sesuatu namun dilatarbelakangi oleh faktor tertentu.

Untuk mengukur minat ada beberapa indikator yang dapat digunakan diantaranya adalah:

1. Rasa ingin Menggunakan.
2. Selalu menggunakan.
3. Berlanjut menggunakan di masa yang akan datang.
4. Menyarankan orang lain terhadap minatnya.

Memahami Siklus Keuangan merupakan salah satu persyaratan agar masyarakat memahami kebutuhannya disektor keuangan adalah dengan memberikan pemahaman tentang siklus keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat. Dengan memahami siklus keuangan, seseorang akan memahami jenis produk keuangan yang dibutuhkan dan yang perlu dipilih

dalam level usianya masing-masing. Siklus keuangan seseorang secara umum terbagi menjadi tiga tahap yaitu :

Tahap belum produktif, adalah tahapan dimana seseorang masih belum mampu mempunyai penghasilan sendiri, lazimnya dalam tahap ini seseorang masih anak-anak sampai menyelesaikan pendidikannya. Dalam tahap ini seseorang masih bergantung kepada orang tua, wali, ataupun kerabatnya. Pada fase ini, seseorang sebenarnya juga mempunyai kebutuhan produk dan layanan keuangan yang tepat yaitu, tabungan, asuransi pendidikan dan asuransi kesehatan.

Tahap produktif, seseorang mulai lepas dari ketergantungan finansial terhadap orang lain. Dalam tahap ini, seseorang mempunyai tugas ganda yaitu menanggung biaya orang-orang yang masih dalam masa belum produktif yang menjadi tanggung jawabnya, sekaligus mempersiapkan dana untuk kebutuhan pada masa setelah pensiun.

Seseorang harus mulai bijaksana dalam mengelola keuangannya sendiri untuk mempersiapkan kebutuhan pada waktu yang akan datang, baik dalam jangka pendek untuk biaya pernikahan maupun untuk jangka panjang membeli rumah, membiayai kebutuhan rumah tangga, mempersiapkan masa tua dan sebagainya. Kebutuhan layanan keuangan dalam fase ini sangat kompleks mulai dari produk tabungan, asuransi kesehatan, kredit kepemilikan rumah, kredit kendaraan, asuransi pendidikan anak, sampai instrumen investasi yang memberikan imbalan hasil yang tinggi seperti saham, obligasi, dan reksadana. Selain itu layanan keuangan yang paling dibutuhkan adalah kredit modal kerja untuk pengembangan usaha.

Tahapan terakhir yang akan dialami oleh seseorang adalah tahapan pension. Harus diakui, tahapan ini merupakan tahapan yang paling berat untuk dilalui oleh kebanyakan orang, terutama bagi orang-orang yang memiliki penghasilan tetap. Oleh karena itu, tahap ini harus dipersiapkan dengan baik. Jenis produk layanan keuangan yang paling dibutuhkan dalam tahap ini adalah asuransi kesehatan, asuransi jiwa, tabungan dan dana pensiun. Tantangan dalam konteks ini adalah pada kemampuan

masyarakat dalam membayar biaya layanan keuangan yang dipilihnya dalam fase tersebut.

Teori biaya transaksi (*transaction cost theory*), perusahaan maupun individu mencari biaya transaksi yang paling murah. Teknologi informasi, terutama penggunaan jaringan, dapat membantu perusahaan atau individu dalam menekan biaya transaksi. Transaksi adalah peristiwa yang terjadi sebagai bagian dari melakukan bisnis, seperti penjualan, pembelian, penyimpanan, penarikan, pengembalian, dan pembayaran. Oleh karena itu, sistem pengolahan transaksi memegang peran penting dalam mendukung kegiatan operasi bisnis elektronik sebuah perusahaan.

Sistem pengolahan transaksi (*Transaction Processing System–TPS*) adalah sistem informasi lintas fungsional dimana proses data dihasilkan dari keberadaan transaksi bisnis. Sistem informasi akuntansi adalah yang tertua dan paling banyak menggunakan sistem informasi dalam bisnis. Mereka mencatat dan melaporkan transaksi bisnis dan peristiwa ekonomi lainnya. Sistem akuntansi online ini seharusnya tidak mengejutkan lagi bahwasanya sistem informasi akuntansi sedang ditransformasikan oleh teknologi internet. Penggunaan internet dan jaringan lain mengubah bagaimana sistem informasi akuntansi mengawasi dan melacak aktivitas bisnis.

## **2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian**

### **2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat dalam Menggunakan *Financial Technology (Fintech)***

Hasil penelitian Chairul Iksan Burhanuddin dan Muhammad Nur Abdi (2019) bahwa terdapat pengaruh Persepsi masyarakat terhadap penggunaan *financial technology (fintech)*, hal ini dapat dilihat dari keyakinan masyarakat dalam merekomendasikan layanan *Fintech* untuk digunakan atau mengatakan bahwa *Fintech* itu mudah digunakan karena bisa dilakukan dimana saja, *fintech* gampang digunakan, layanan yang diberikan oleh *fintech* cepat *fintech* aman digunakan.

Hasil penelitian Siti Nur Annisa Amalia (2018) mendapatkan bahwa minat dalam menggunakan aplikasi Paytren sebagai alat transaksi pembayaran dipengaruhi oleh Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) dan Sikap (*Attitude*). Hasil penelitian Suyanto, Taufan Adi Kurniawan (2019) menunjukkan bahwa Sikap Pengguna (ATU) Produk *Fintech* Berpengaruh Positif terhadap Minat Perilaku (BEI). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna atau pegiat UMKM mempunyai sikap bahwa dengan adanya *Fintech* maka mereka akan merubah kebiasaan atau perilaku mereka sesuai dengan kemajuan teknologi *Fintech* agar tetap relevan dengan perkembangan jaman.

Hasil penelitian Tri Inda Fadhila Rahma (2018) bahwa terdapat pengaruh Persepsi masyarakat terhadap penggunaan *financial technology* (*fintech*) meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan. Dimana sikap masyarakat terhadap penggunaan *fintech*, memberikan dukungan kepada kemajuan inovasi teknologi keuangan di Indonesia yang sangat membantu masyarakat, sedangkan minat masyarakat untuk menggunakan *fintech* sudah terbukti berminat menggunakannya.

**H1** : Terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi menggunakan *Fintech*.

### **2.3.2 Pengaruh Efektivitas terhadap Minat dalam Menggunakan *Financial Technology* (*Fintech*)**

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Menurut Ravianto (2014:11) Pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Hasil penelitian Kim, Y. et.al (2016 ) menunjukkan bahwa efektivitas dalam promosi layanan *fintech* jenis pembayaran, kenyamanan dan kegunaan adalah variabel yang paling penting dan berpengaruh dalam

hal minat menggunakan *fintech*, sedangkan deregulasi pemerintah dan keamanan yang lebih kuat diperlukan untuk aspek kelembagaan.

**H2** : Terdapat pengaruh signifikan efektivitas terhadap minat bertransaksi menggunakan *Fintech*.

### **2.3.3 Pengaruh Risiko terhadap Minat dalam Menggunakan *Financial Technology (Fintech)***

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.

Hasil penelitian Douglas W. et.al (2016) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara risiko regulator dan pelaku pasar *fintech*. Hasil penelitian Svetlana Saksonova et.al (2017) menunjukkan bahwa risiko tinggi dengan keuntungan stabil. Pada saat yang sama akses ke keuangan adalah salah satu bahan penting untuk keberhasilan kegiatan sehari-hari atau kegiatan usaha, *fintech* dapat berkontribusi untuk mengurangi risiko itu, hal ini dapat membuat sebuah kontribusi penting dalam pengembangan ekonomi secara keseluruhan.

**H3** : Terdapat pengaruh signifikan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *Fintech*.

## 2.4 Konseptual Penelitian

Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan dalam sub bab sebelumnya maka kerangka teori dari penelitian ini adalah:

**Gambar 2.5**  
**Skema Konseptual Penelitian**

