

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan *financial technology*, salah satunya mampu menghasilkan inovasi dengan metode pembayaran non-tunai. Ketersediaan *financial technology* yang terus berkembang akan membantu masyarakat dalam bertransaksi secara non-tunai, salah satunya adalah penggunaan kartu ATM, *e-money*, dan kartu kredit (Hanifah & Mukhlis, 2022). Teknologi keuangan modern dapat membantu mengembangkan sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan yang lebih efisien. Kemajuan dan perkembangan bidang teknologi ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat, misalnya memberikan banyak manfaat karena inovasi yang dilakukan dalam satu dekade terakhir terutama di bidang ekonomi, keuangan dan perbankan (Siswanti, 2022).

Dengan cara ini, *fintech* meningkatkan pelanggan minat pembayaran *online* (Senyo & Osabutey, 2020). *Fintech* meningkatkan aktivitas di bidang keuangan dengan menggunakan teknologi digital. Penerapan metode digital dari aktivitas keuangan tradisional memudahkan tuntutan penggunaan serba *online* yang dilakukan selama pandemi. Menurut Usman *et al.* (2022), literatur menunjukkan bahwa *fintech* diterapkan pada berbagai aspek dan sektor seperti penggunaan *m-banking*, penggunaan (jual/beli) di *e-commerce*, perhotelan dan pariwisata, sistem pembelajaran *e-learning* dan daring, pembayaran elektronik, layanan perbankan dan keuangan *online*, *e-marketing*, dan filantropi.

Fintech memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan 1) Bagi konsumen, berupa layanan lebih baik dan biaya yang efisien, 2) Bagi pengguna *fintech* (pedagang produk atau jasa), berupa penyederhanaan rantai transaksi dan mengurangi biaya operasional dan modal serta memperlancar alur informasi, 3) Bagi suatu Negara, berupa dorongan transmisi kebijakan ekonomi dan meningkatkan kecepatan perputaran uang dalam rangka meningkatkan ekonomi rakyat (Basalamah *et al.*, 2022). Layanan berteknologi tinggi hanya berguna dan bermanfaat jika memberikan tingkat keuntungan ekonomi yang diperlukan dengan mekanisme yang praktis dan mudah digunakan. Dalam penggunaan *fintech* ini dapat memberikan manfaat serta efek positif terhadap pengguna diantaranya: kelancaran transaksi, keamanan dan kontrol, transparansi, efisiensi dan efektivitas dalam adopsi penggunaan (Ryu, 2018)

Selain manfaat adopsi *fintech*, kepercayaan dalam adopsi *fintech* pun memiliki peran yang sangat penting dalam melaksanakan transaksi menggunakan *fintech*. Menurut Stewart & Jürjens (2018) kepercayaan adopsi *fintech* adalah fenomena kompleks dan multidimensi yang memainkan peran kunci dalam hubungan bisnis. Banyak faktor yang memengaruhi kepercayaan dalam mengadopsi inovasi *fintech*, seperti keamanan data, ketersediaan, integritas, konektivitas nirkabel tanpa batas, kegunaan aplikasi seluler, keamanan transaksi, pengaruh budaya, dan keyakinan organisasi. Menurut Stewart & Jürjens (2018) hambatan terbesar untuk adopsi *fintech* adalah privasi dan keamanan data. Ini adalah risiko ketika pelanggan lebih tertarik menggunakan *fintech* daripada kualitas produk. Melindungi kepentingan publik harus menjadi prioritas utama bagi perusahaan *fintech*.

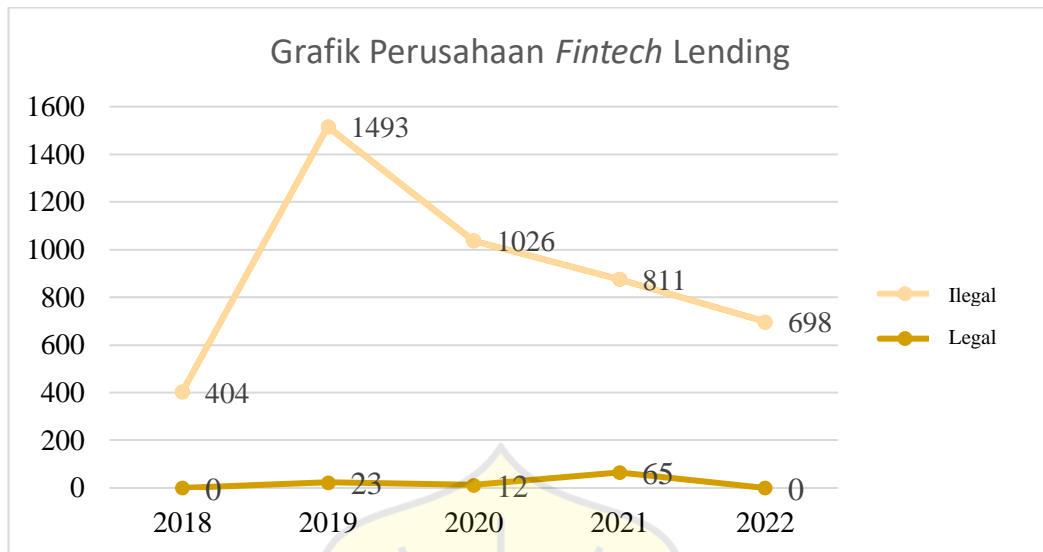
Namun, pengguna seringkali tidak menyadari risiko yang mereka hadapi saat menggunakan *fintech*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), risiko adalah hasil yang tidak diinginkan (merusak, berbahaya) dari suatu kegiatan atau perbuatan. Bahaya awal yang dilihat oleh pengguna adalah risiko *cybercrime*. Penjahat dunia maya dapat membahayakan setiap transaksi yang dilakukan oleh pelanggan, dan keamanan data pribadi setiap pengguna juga rentan terhadap kejahatan *cyber*, karena kebocoran data pribadi dan penyalahgunaan data dapat merugikan pengguna. Persepsi pengguna terhadap perlindungan keamanan dipengaruhi oleh emosi dan kemauan pengguna untuk terus menggunakan layanan teknologi (Elhajjar & Ouaida, 2020). Perusahaan *fintech* adalah perusahaan kepercayaan antar pengguna dan pengembang, kebocoran data, perusakan data, penyalahgunaan data, dan sebagainya, akan merusak kepercayaan antar pengguna dan pengembang, begitu pula sebaliknya. Bahaya lain yang terkait dengan teknologi seperti risiko hukum, keuangan, dan operasional. Terkadang, transaksi klien diblokir karena kesalahan teknis, yang meningkatkan ketidakpastian bagi pengguna (Ali *et al.*, 2021). Oleh karena itu, *fintech* perlu perhatian yang cermat untuk mengurangi risiko nasabah dalam bertransaksi.

Inklusi keuangan sendiri merupakan seluruh upaya yang bertujuan untuk menghapus segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non harga, agar layanan keuangan dapat diakses dengan biaya terjangkau oleh semua Masyarakat (Alawi, 2020). Dengan adanya *fintech*, inklusi keuangan dapat berkembang dan meningkatkan kemakmuran suatu negara. Menurut Lasmini (2021), Inklusi keuangan merupakan salah satu strategi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi

melalui pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan dan stabilitas sistem keuangan. Keuangan rendah inklusi akan menyebabkan ketimpangan pendapatan tinggi, agar hal ini tidak terjadi maka inklusi keuangan harus dikembangkan agar finansial stabil.

Menurut Fanta & Makina (2019), revolusi *fintech* mendorong inklusi keuangan agar memfasilitasi ketersediaan akses yang lebih mudah ke layanan keuangan. *FinTech* adalah fasilitator berpengaruh untuk inklusi keuangan yang menyediakan pembiayaan dan mengarah pada pertumbuhan ekonomi dan lapangan kerja (Moghadam & Karami, 2023). Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan penggunaan rekening bank seluler, mata uang seluler, dan mata uang kripto telah secara signifikan mendorong perkembangan inklusi keuangan (Song *et al.*, 2020).

Grafik dibawah ini menggambarkan bahwa terdapat kenaikan dan penurunan yang signifikan antara jumlah perusahaan *Fintech* Lending berizin (legal) dan tidak berizin (ilegal). Hal ini dapat menggambarkan fenomena bertambahnya *fintech* legal dan *fintech* ilegal dari tahun ke tahun.



Sumber: ojk.go.id (2022). Diolah penulis (2023).

Gambar 1.1 Perusahaan *Fintech* Lending

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa perusahaan *fintech* ilegal tumbuh lebih banyak daripada perusahaan *fintech* legal. Pada tahun 2018 hingga Agustus 2022, sebanyak 4.160 platform pinjol ilegal telah ditutup. Penutupan beberapa platform tersebut bukan akhir dari masalah pinjol ilegal; praktik pinjaman *online* ilegal di masyarakat masih marak terjadi sehingga dibutuhkan kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan untuk menghilangkan ruang gerak pinjol ilegal (Bestari, 2022). Oleh karena itu, kemungkinan warga ditipu dan dibohongi sangat tinggi. Kejadian ini telah menurunkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai platform *fintech* dan membuat masyarakat enggan untuk menuntut. Hal ini berdampak negatif pada pengalaman pengguna dan menghalangi penggunaan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil literatur terdahulu, terdapat inkonsistensi hasil seperti yang diungkapkan oleh Ryu (2018); Osmani *et al.* (2021); Ali *et al.* (2021); (Hanifah & Mukhlis (2022); Jain & Raman (2022); Gupta *et al.* (2023) menunjukkan bahwa manfaat adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rekarti & Hertina (2014); Ozili (2020) yang menunjukkan bahwa manfaat adopsi *fintech* tidak mempunyai pengaruh terhadap revolusi *fintech*.

Selain manfaat peneliti juga menemukan hasil literatur terdahulu, terdapat inkonsistensi hasil dari pengaruh kepercayaan adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech*, seperti yang diungkapkan oleh Stewart & Jürjens (2018); Usman *et al.* (2022); Senyo & Osabutey (2020); Ali *et al.* (2021); Savitha *et al.* (2022); Gupta *et al.* (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2019); Hanifah & Mukhlis (2022); Riyanti *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa kepercayaan adopsi *fintech* tidak mempunyai pengaruh terhadap revolusi *fintech*.

Penelitian mengenai risiko adopsi *fintech* sebelumnya pernah dilakukan oleh Ozili (2018); Marisa (2020); Murinde *et al.* (2022) menunjukkan bahwa risiko adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryu (2018); Osmani *et al.* (2021) Senyo & Osabutey, (2020); Ali *et al.* (2021); Basalamah *et al.* (2022); (Jain & Raman, 2022) Das & Das (2023); yang menunjukkan bahwa risiko adopsi *fintech* tidak mempunyai pengaruh terhadap revolusi *fintech*.

Inklusi keuangan (*financial inclusion*) menurut OJK (2023), ketersediaan akses dan pemanfaatan atas produk dan/atau layanan PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat. Inklusi keuangan telah muncul sebagai produk sampingan dari teknologi yang sekarang dikenal sebagai *FinTech* (teknologi keuangan). Karena teknologi keuangan menurunkan biaya keuangan Fanta & Makina (2019).

Inklusi keuangan menurut BI (2020), dapat memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, regulator, pemerintah, dan sektor swasta, antara lain:

- a. Meningkatkan efisiensi ekonomi.
- b. Meningkatkan stabilitas sistem keuangan.
- c. Mengurangi *shadow banking* dan *irresponsible finance*.
- d. Mendukung perluasan pasar keuangan.
- e. Menciptakan peluang pasar baru bagi perbankan.
- f. Mendukung pertumbuhan *Human Development Index* (HDI) Indonesia.
- g. Memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan ekonomi lokal dan nasional dalam jangka panjang.
- h. Mengurangi ketimpangan dan *rigiditas low income trap*, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pada akhirnya menurunkan tingkat kemiskinan.

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis masih membuat dugaan sementara bahwa inklusi keuangan merupakan faktor yang dapat memperkuat atau melemahkan variabel dependen dan independen. Oleh karena itu, penulis akan

meneliti atas hipotesis apakah variabel inklusi keuangan dapat memoderasi atau tidak. Seperti yang diungkapkan oleh Fanta & Makina (2019); Alawi *et al.* (2020); Lasmini & Zulvia (2021) menunjukkan bahwa inklusi keuangan berpengaruh terhadap revolusi *fintech*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Michelle (2016); Hasudungan (2019) yang menunjukkan bahwa inklusi keuangan tidak mempunyai pengaruh terhadap revolusi *fintech*.

Berdasarkan latar belakang diatas dan adanya inkonsistensi hasil dari berbagai penelitian terdahulu mengenai variabel-variabel yang berpengaruh terhadap revolusi *financial technology*. Sejauh ini belum terdapat penelitian inklusi keuangan sebagai variabel moderasi, maka dari itu peneliti bermaksud mengambil variabel moderasi inklusi keuangan. *Novelty* dari penelitian ini adalah menggunakan variabel inklusi keuangan sebagai moderasi dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Risiko adopsi *fintech* Terhadap Revolusi *FinTech* dengan Inklusi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi pada Masyarakat Kota Bekasi”.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut.

- a. Manfaat adopsi *fintech*, kepercayaan adopsi *fintech*, dan risiko adopsi *fintech* memiliki peran yang dapat mempengaruhi revolusi *fintech*.

- b. Masih ada masyarakat yang belum memahami manfaat dan risiko adopsi *fintech*.
- c. Banyak kasus perusahaan *fintech* ilegal di Indonesia yang mengindikasikan kepercayaan terhadap jasa pelayanan *fintech* menurun.
- d. Masih terdapat inkonsistensi hasil dari manfaat adopsi *fintech*, kepercayaan adopsi *fintech*, dan risiko adopsi *fintech*.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang diatas, penelitian ini berfokus pada manfaat, kepercayaan, dan risiko sebagai variabel independen, dan revolusi *fintech* sebagai variabel dependen, serta inklusi keuangan sebagai variabel moderasi. Ruang lingkup dalam penelitian ini mengambil sampel dari masyarakat Kota Bekasi.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari masalah tersebut, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah manfaat adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi?
2. Apakah kepercayaan adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi?
3. Apakah risiko adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi?

4. Apakah inklusi keuangan memoderasi hubungan manfaat adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi?
5. Apakah inklusi keuangan memoderasi hubungan kepercayaan adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi?
6. Apakah inklusi keuangan memoderasi hubungan risiko adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari beberapa masalah yang telah diuraikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manfaat adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui kepercayaan adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui risiko adopsi *fintech* berpengaruh terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui inklusi keuangan memoderasi hubungan manfaat adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.
5. Untuk mengetahui inklusi keuangan memoderasi hubungan kepercayaan adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.
6. Untuk mengetahui inklusi keuangan memoderasi hubungan risiko adopsi *fintech* terhadap revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan dan informasi langsung mengenai manfaat adopsi *fintech*, kepercayaan adopsi *fintech* dan risiko adopsi *fintech* yang mempengaruhi revolusi *fintech* pada masyarakat Kota Bekasi.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat dalam mengetahui manfaat adopsi *fintech*, kepercayaan adopsi *fintech* dan risiko adopsi *fintech* yang mempengaruhi revolusi *fintech*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut kepada peneliti selanjutnya dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai topik ini.