

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sistem pembayaran dan pola bertransaksi dalam ekonomi sekarang mengalami banyak sekali perubahan. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan utama uang tunai sebagai alat pembayaran, penggunaan non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Pramono & Yanuarti, 2006). Gerakan nasional non-tunai adalah gerakan yang dicanangkan oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan instrumen pembayaran non-tunai. Salah satu contoh dari pembayaran non tunai adalah Layanan Keuangan Digital (LKD).

Perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini sangat pesat dan membawa perubahan pada kehidupan manusia. Perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi telah memberikan dampak terhadap pembayaran non tunai dengan adanya inovasi yang baru dalam melakukan pembayaran. Bagi sektor keuangan, inovasi teknologi sebenarnya bukan merupakan fenomena baru karena antara teknologi dan keuangan memiliki sejarah simbiosis yang panjang. Sehingga teknologi keuangan (Financial Technology) atau yang lebih populer dengan sebutan FinTech juga bukan merupakan pengembangan baru bagi industri jasa keuangan. Meskipun pengguna internet meningkat setiap tahunnya, namun pemanfaatan teknologi finansial untuk akses ke layanan perbankan di Indonesia masih relatif rendah hal ini disebabkan rendahnya akses keuangan dan rendahnya literasi keuangan.

Salah satu kecerdasan yang harus dimiliki oleh manusia modern adalah kecerdasan finansial, yaitu kecerdasan dalam mengelola aset keuangan pribadi. Pengetahuan keuangan dan keterampilan dalam mengelola keuangan pribadi sangat penting bagi kehidupan sehari-hari. Literasi keuangan (Financial Literacy) merupakan suatu keharusan bagi tiap individu agar terhindar dari masalah keuangan karena individu seringkali dihadapkan pada trade off yaitu situasi dimana seseorang harus mengorbankan salah satu kepentingan demi kepentingan lainnya. Dengan menerapkan cara pengelolaan keuangan yang benar, maka individu diharapkan bisa mendapatkan manfaat yang maksimal dari uang yang dimilikinya.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa layanan Keuangan digital memiliki dampak positif terhadap berbagai indikator pembangunan di negara berkembang. Layanan keuangan digital tidak saja memiliki dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi (Sarma & Pais, 2008), tetapi juga meningkatkan inklusi pertumbuhan dan mengurangi kesenjangan regional (Hannig & Jansen,

2011). Akses terhadap layanan keuangan digital juga memungkinkan masyarakat miskin untuk menabung dan berinvestasi pada kegiatan ekonomi produktif seperti pendidikan dan kegiatan wirausaha yang memungkinkan masyarakat untuk keluar dari poverty trap (Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2013). Selain itu, secara makro, inklusi keuangan juga berkontribusi terhadap kestabilan keuangan suatu negara (Han & Melecky, 2013).

Walaupun memiliki dampak yang besar terhadap pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, inklusi keuangan masih merupakan tantangan bagi Indonesia. Pemerintah telah mengimplementasikan berbagai program keuangan mikro dalam beberapa tahun

terakhir, namun 6% dari populasi dunia tanpa akses terhadap layanan keuangan berada di Indonesia. Jumlah ini merupakan jumlah terbesar ketiga setelah India dan Cina. Bila dibandingkan dengan negara-negara Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) lain, Indonesia juga merupakan negara dengan jumlah masyarakat tanpa rekening bank terendah untuk populasi di atas 15 tahun (Han & Melecky, 2013).

Pemerintah telah menetapkan target inklusi keuangan sebesar 75% yang harus dicapai pada tahun 2019. Untuk mencapai target tersebut, pemerintah meluncurkan berbagai program, antara lain program Layanan Keuangan Digital (LKD). Untuk meningkatkan angka inklusi keuangan, pada tahun 2014, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program terkait layanan perbankan tanpa cabang (branchless banking), yaitu Layanan keuangan digital. Layanan Keuangan Digital (LKD) adalah kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi seperti perangkat berbasis mobile maupun berbasis web dalam rangka keuangan inklusif. Layanan Keuangan Digital ini bertujuan untuk mengembangkan keuangan inklusif pada masyarakat dan untuk mendukung penyaluran dana pemerintah (G2P) dengan efektif serta memperluas akses layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas kepada masyarakat unbanked, yang dilakukakan tidak melalui kantor fisik bank namun menggunakan sarana teknologi atau jasa pihak ketiga.

Sejak peluncuran LKD melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/12/PBI/2009 Tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money), sirkulasi uang elektronik berlipat ganda lebih dari 29 kali dari sekitar 3 juta kartu uang elektronik pada tahun 2009 menjadi 90 juta kartu pada tahun 2017, atau setara dengan

peningkatan sebesar 60% per tahun. Sementara itu, definisi menurut Global Financial Index lebih berfokus pada kepemilikan dan penggunaan rekening keuangan pada lembaga keuangan formal (Demirguc-Kunt et al., 2013). Secara spesifik, inklusi keuangan didefinisikan sebagai kepemilikan rekening keuangan dan penggunaan layanan keuangan secara aktif pada waktu tertentu.

(Liao, Liu, & Chen, 2011) meneliti bagaimana keamanan dan kepercayaan mempengaruhi Keyakinan pelanggan selama transaksi. Dalam penggunaan mobile banking, temuannya sama didukung oleh (Rana, Luthra, Rao, & Rana, 2019) dalam studi empirisnya terhadap pelanggan India. Masalah penting bagi penyedia layanan digital adalah memastikan bahwa transaksi online aman, dan dapat dipercaya. Standar keamanan dan kepercayaan memungkinkan pengguna membuat keputusan yang tepat tentang layanan keuangan berbasis teknologi (Ali, Devi, Furqani, & Hamzah, 2020). Melalui literasi digital, penyedia layanan dapat membantu menambah pengetahuan dan kemampuan pelanggan untuk mengelola privasi online, sehingga meningkatkan keamanan online pribadi pelanggan.

Digital Literasi dapat membantu pelanggan dalam meningkatkan kemampuan online mereka dan membantu mereka menghindari risiko yang dirasakan (Rodríguez-De-dios, Igartua, & González-Vázquez, 2016). (Zhang et al., 2018) melakukan studi empiris dan meneliti bagaimana literasi digital membantu mengurangi risiko dalam penggunaan aplikasi perawatan kesehatan seluler. Di tahun yang sama, (Buehler & Maas, 2018) mempelajari literasi digital memainkan peran penting dalam pemberdayaan konsumen, yang membantu mereka mengelola risiko yang dirasakan.

Studi penelitian sebelumnya berpendapat bahwa konsumen sangat memperhatikan privasi mereka selama transaksi online (Liao et al., 2011)(Meyer et al., 2006). Namun, pemahaman yang tepat tentang teknologi digital akan membantu pelanggan tidak hanya menangani masalah privasi tetapi juga membantu mereka memanfaatkan cakupan Digital Financial Service yang tersedia dan dapat membantu dalam mengurangi kekhawatiran tersebut (Ktoridou et al., 2012). Jadi, Digital Literasi memainkan peran penting dalam memahami teknologi digital dengan baik serta menjaga privasi kekhawatiran pelanggan (Meyers et al., 2013). Mengenai keterampilan digital, disarankan agar pelanggan yang lebih terampil secara digital agar dapat menyadari tentang masalah privasi mereka (Ktoridou et al., 2012; Lewis, 2018).

Saat melakukan transaksi keuangan online, kepercayaan memainkan peran penting dalam perasaan tentang keamanan, risiko atau ketidakpastian (McKnight et al., 2002; Liao et al., 2011; Ktoridou et al., 2012). Jika pelanggan mendapatkan kepercayaan, mereka akan merasa aman (McKnight et al., 2002; Priya et al., 2018). Pelanggan yang memiliki keterampilan digital dapat memahami dan menggunakan layanan digital keuangan serta mengurangi kekhawatiran akan ketidakpastian yang didapat juga bisa merasakan manfaat yang diberikan secara tepat oleh penyedia layanan sehingga meningkatkan kepercayaan. Pelanggan yang melek digital lebih banyak menyadari berbagai masalah dan lebih cenderung mempercayai penggunaan layanan digital (Reddick dan Anthopoulos, 2014).

Mengingat LKD dianggap lebih berisiko dibandingkan layanan digital non finansial, maka pentingnya kepercayaan pengguna terletak pada keamanan dan

kepercayaan layanan (Kim et al., 2009). Pengguna mungkin ketakutan akan keamanan mereka jika tidak ada keamanan dan kepercayaan yang memadai yang disediakan oleh LKD (Grossman, 2017). Walker dan Johnson (2006) mengemukakan bahwa keamanan dan kepercayaan layanan keuangan yang didukung teknologi adalah alasan mengapa orang menggunakan atau memilih untuk tidak menggunakan layanan tersebut. Keamanan dan kepercayaan meningkatkan reputasi organisasi, yang pada gilirannya berperan penting dalam membentuk kepercayaan awal mereka dan membantu mempertahankan kepercayaan diri mereka di transaksi masa depan (Kim dan Prabhakar, 2004).

Sejumlah model penelitian tentang sistem / teknologi informasi dan LKD telah membahas pengaruh negatif dan signifikan dari risiko yang dirasakan pada niat dan penggunaan aktual dari layanan tersebut (Kesharwani dan Bisht, 2012; Dwivedi, Rana, Janssen, Lal, Williams dan Clement, 2017; Dwivedi, Janssen, Slade, Rana, Weerakkody, Millard, Hidders dan Snijder, 2017; Kim dkk., (2008)

Masalah privasi sering dianggap sebagai salah satu alasan utama mengapa konsumen tidak melakukan pembelian online melalui internet (George, 2004). Sementara teknologi membuat itu menjadi lebih mudah bagi organisasi untuk menangani data pribadi, namun akan menimbulkan kecemasan tentang privasi data. Penyedia layanan jasa keuangan juga seharusnya mempertimbangkan untuk memanfaatkan inovasi data agar bisa sesuai dengan keselamatan konsumen (Kuhlcke, 2017). Seiring dengan pertumbuhan jumlah produk dan layanan yang ditawarkan melalui internet dengan cepat, konsumen semakin mengkhawatirkan masalah keamanan dan privasi mereka. Secara umum, mayoritas pelanggan akan enggan

memberikan layanan pribadi mereka (seperti informasi terkait kartu kredit) melalui telepon atau internet (Pikkarainen et al. , 2004). Riset terbaru juga mengungkapkan bahwa kekhawatiran konsumen atas keamanan dan perlindungan privasi sistem e-niaga berpengaruh signifikan penerimaan belanja online dan perbankan mereka (Luarn dan Lin, 2005)

Kepercayaan yang dirasakan adalah kunci interaksi pribadi dan bisnis konsumen. Kepercayaan adalah keunggulan yang kompetitif untuk LKD (Ser dan Carraro, 2017) Penelitian empiris sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepercayaan pada vendor online meningkatkan niat konsumen untuk menggunakan situs web mereka (Mukherjee dan Nath, 2007).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas terlihat bahwa penelitian-penelitian yang telah ada masih mengandung kelemahan atau research gap dan juga fenomena gap untuk itu perlu diadakan penelitian yang berjudul “Tantangan Utama Penggunaan Layanan Keuangan Digital pada pelaku UKM ( Studi Kasus pada Pengerajin Kuningan di KaresidenanPati)

1. Bagaimana pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan keuangan digital?
2. Bagaimana pengaruh risiko yang dirasakan terhadap penggunaan layanan keuangan digital?
3. Bagaimana pengaruh masalah privasi terhadap penggunaan layanan keuangan digital?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan yang dirasakan terhadap penggunaan layanan keuangan digital?

5. Bagaimana pengaruh keamanan dan keandalan terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang di moderasi oleh Literasi Digital?
6. Bagaimana pengaruh risiko yang dirasakan terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang di moderasi oleh Literasi Digital?
7. Bagaimana pengaruh masalah privasi terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang di moderasi oleh Literasi Digital?
8. Bagaimana pengaruh kepercayaan yang dirasakan terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang di moderasi oleh Literasi Digital?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap layanan keuangan digital.
2. Untuk menganalisis pengaruh risiko yang dirasakan terhadap layanan keuangan digital.
3. Untuk menganalisis pengaruh masalah privasi terhadap layanan keuangan digital.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan yang dirasakan terhadap layanan keuangan digital.
5. Untuk menganalisis pengaruh keamanan dan keandalan terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang dimoderasi oleh *literasi digital*.
6. Untuk menganalisis pengaruh risiko yang dirasakan terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang dimoderasi oleh *literasi digital*.
7. Untuk menganalisis pengaruh masalah privasi terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang dimoderasi oleh *literasi digital*.

8. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan yang dirasakan terhadap penggunaan layanan keuangan digital yang dimoderasi oleh *literasi digital*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Menjadi pengetahuan berkelanjutan dalam studi mengenai Layanan Keuangan Digital dan juga diharapkan menjadi referensi acuan serta pedoman pada penelitian selanjutnya terkait Layanan Keuangan Digital.

2. Aspek Praktis

Diharapkan dapat menjadi referensi acuan serta pedoman dalam menjalankan aktivitas ekonomi penggunaan dan meningkatkan peran Layanan Keuangan digital dalam kehidupan sehari – hari.

