

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital seperti sekarang ini, aktivitas yang dilakukan masyarakat tidak terlepas dari penggunaan teknologi terutama internet. Internet menjadi salah satu penyebab berkembangnya segala sektor terutama pada sektor keuangan (Mu'min dan Rais 2022). Berdasarkan hasil survei statistik pengguna internet 2016, jumlah pengguna internet di Indonesia adalah 132,7 juta pengguna atau sekitar 51,5% dari total penduduk yang ada di Indonesia. Tidak dapat dipungkiri, kemudahan yang diberikan internet menjadi faktor yang penting bagi masyarakat Indonesia dan sangat mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan transaksi produk maupun jasa secara *online* (Departemen Perlindungan Konsumen 2017).

Muncul inovasi yang seolah menjadi trend baru pada masyarakat khususnya pada industri keuangan. Tanpa disadari, hal tersebut menjadi bukti telah berkembangnya industri keuangan yang terus bergerak dan terus mengalami pembaharuan. Wujud dari berkembangnya industri keuangan melalui inovasi dengan teknologi adalah dengan adanya produk teknologi dan pelayanan *Financial Technology (fintech)*. (Mu'min dan Rais 2022)

Fintech atau *financial technology* dalam bahasa Indonesia yaitu teknologi keuangan. *Fintech* merupakan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pada industri keuangan. *Fintech* juga dapat diartikan sebagai variasi model pada bisnis dan suatu perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industri layanan keuangan (Departemen Perlindungan Konsumen 2017). *Financial technology* sebagai warna baru dalam dunia finansial dan menjadi tolak ukur keberhasilan teknologi pada sektor keuangan saat ini yang dipergunakan dalam peningkatan layanan jasa keuangan dengan teknologi tersebut sehingga diharapkan menjadi solusi bagi pertumbuhan

industri khususnya yang menggunakan elektronik (Indriyanti dan Aisyah 2019).

Sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat dalam bertransaksi, menggunakan *fintech* dalam aktivitas terutama aktivitas transaksi menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Pemerintah mendukung hal tersebut dengan adanya regulasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) nomor 18/40/PB/2016 perihal pelaksanaan pemrosesan transaksi pembayaran dengan sistem inovasi *fintech* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna di bidang jasa sistem pembayaran. *Fintech* menjadi teknologi berkembangnya alat transaksi bagi masyarakat (Ridwan 2020).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah salah satu perlindungan konsumen yang diatur dalam UU ITE mengenai perlindungan data pribadi. Pada UU ITE ini konsumen diwajibkan pada setiap informasi yang menyangkut data pribadi melalui media elektronik harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan. Pelaku usaha yang menyelenggarakan sistem elektroniknya pun wajib mengupayakan sistem lebih bijak dan aman serta bertanggung jawab terhadap berjalannya sistem elektronik tersebut.

Tabel 1.1 Pelaku *Fintech* di Indonesia



Berdasarkan tabel 1.1 yang bersumber dari Otoritas Jasa Keuangan (2017), pelaku terbanyak adalah *fintech* jenis *payment* sebesar 43% . *Payment* atau pembayaran menjadi salah satu sektor yang berkembang di Indonesia dan jenis pembayaran menjadi jenis *fintech* yang paling sering digunakan.

Payment merupakan jenis *fintech* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Apalagi pada transaksi online transaksi menjadi lebih praktis, cepat dan mudah. Dengan transaksi pembayaran online konsumen tidak perlu membawa uang tunai kemana-kemana, tidak perlu datang ke offline store, cukup dengan *smartphone* konsumen sudah bisa bertransaksi dan mendapatkan barang yang diinginkan dengan mudah dan cepat.

Kemudahan dalam bertransaksi secara online mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Keputusan pembelian merupakan salah satu tahapan dalam proses sebelum perilaku pembelian. Pada proses tahapan keputusan pembelian sebelumnya, konsumen sudah dihadapkan pada beberapa pilihan alternatif sehingga pada tahap ini konsumen akan memutuskan untuk membeli produk disitus pilihannya (Mutiara dan Wibowo, 2020).

Dalam pengambilan keputusan belanja online, tahapan konsumen untuk memutuskan membeli sebuah produk dengan pencarian informasi yang lebih banyak dilakukan melalui internet seperti menggunakan katalog online, website atau menu pencarian. Kemudian konsumen mengevaluasi secara alternatif lalu memilih salah satu yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan yang akan dibeli (Niken dan Iriana, 2018).

Tabel 1.2 Laporan Penipuan Transaksi Online (2017-2022)



Kekhawatiran masyarakat yang menghambat berkembangnya *fintech* jenis *payment* adalah dengan adanya kasus penipuan. Kasus penipuan ini yang membuat masyarakat kurang percaya terhadap layanan pada sistem pembayaran. Ini menjadi alasan yang menghambat perkembangannya *fintech* pada masyarakat. Menurut data dari Kominfo (2022) yang ada pada tabel 1.2, laporan penipuan yang mendominasi adalah laporan penipuan pada transaksi online sebanyak 405.000 kasus. Selanjutnya, ada investasi online fiktif dengan jumlah laporan sekitar 19.000 kasus, dan jual beli online dengan jumlah laporan mencapai 12.000 kasus.

Pencegahan penipuan menjadi hal yang sangat penting dan harus diperhatikan pada produk *fintech*. Para pelaku *fintech* harus lebih bijak memastikan sistemnya dengan upaya memiliki sistem keamanan dan aplikasi yang aman dan tersertifikasi agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Peran dari regulator adalah memastikan bahwa sistem keamanan dan aplikasi layanan Fintech selalu dilakukan upaya perbaikan yang diperlukan dan tersertifikasi keandalannya. (Muliaman D.Hadad 2017).

Terlepas dari kasus penipuan, ini menjadi sebuah keuntungan untuk suatu usaha agar lebih mudah berkembang. Tetapi di sisi lain, pemerintah mencatat bahwa tingkat keberhasilan UMKM menggunakan platform dalam menjual produknya hanya sekitar 5%, salah satu penyebab

nya yakni minimnya edukasi mengenai penjualan produk secara online. Ini membuat masyarakat semakin sering bertransaksi secara offline, selain tidak semua UMKM menyediakan pembayaran online, kasus penipuan pun menjadi penguat mereka untuk belum menggunakan *pembayaran* online (Kominfo, 2022).

Usaha thrift *junkstore* adalah usaha yang menjual barang-barang bekas yang sudah siap pakai. Barang yang ditawarkan sudah dicuci, disetrika bahkan wangi seperti barang baru. Dengan harga yang lebih murah tetapi kualitas barang yang ditawarkan seperti barang baru, barang thrift menjadi pilihan konsumen untuk berbelanja khususnya anak-anak muda. Usaha thrift *junkstore* terletak di Desa Dompjong Wetan Babakan Kabupaten Cirebon.

Diantara semua jenis pembayaran atau *payment*, usaha thrift ini menggunakan yaitu SHOPEEPAY dan DANA. Kedua jenis pembayaran ini yang paling banyak digunakan oleh konsumen terutama pada konsumen usaha *thrift junkstore* di Desa Dompjong Wetan Babakan Kabupaten Cirebon.

ShopeePay dan DANA adalah *E-Wallet* atau dompet digital. Kedua aplikasi tersebut merupakan uang elektronik yang berguna untuk pembayaran baik online maupun belanja offline. Ini sangat memudahkan terutama pada pembayaran online (Nadia 2020). Perkembangan teknologi mengharuskan pemilik usaha untuk menggunakannya sebagai usaha meningkatkan daya saing. Pada usaha *thrift junkstore*, pemilik usaha sudah menggunakan kedua aplikasi tersebut untuk transaksi pembayaran online maupun offline. (Sulfina, Yuniar dan Aziz 2021)

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN FINTECH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN USAHA FASHION (STUDI KASUS USAHA THRIFT JUNKSTORE DI DESA DOMPYONG WETAN BABAKAN KABUPATEN CIREBON)”**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada, diantaranya sebagai berikut:

- a. Masyarakat masih khawatir untuk bertransaksi *online* karena banyaknya penipuan
- b. Kemudahan yang dirasakan konsumen dalam keputusan pembelian menjadi daya saing bagi usaha
- c. Masih banyak usaha/bisnis yang belum menerapkan sistem pembayaran secara *online*

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka perlu diadakannya batasan masalah agar tidak memperluas permasalahan yang dibahas sehingga penelitiannya terarah dan memudahkan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian sehingga hasil dari penelitian sesuai dengan tujuannya.

Pada penelitian ini, luas lingkup batasan masalahnya hanya meliputi pengaruh keamanan *fintech*, kemudahan penggunaan *fintech* dan keputusan pembelian usaha fashion. Objek dalam penelitian ini dibatasi hanya pada konsumen *thrift junkstore* di Desa Dompok Wetan, dan tempat penelitian dilaksanakan di Usaha Thrift *Junkstore* di Desa Dompok Wetan.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi dan Batasan Masalah yang telah penulis uraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah keamanan pada *fintech* berpengaruh terhadap keputusan pembelian usaha thrift?
- b. Apakah kemudahan penggunaan pada *fintech* berpengaruh terhadap keputusan pembelian usaha thrift?

- c. Apakah keamanan dan kemudahan penggunaan pada *fintech* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian usaha thrift?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh keamanan *fintech* terhadap keputusan pembelian usaha thrift
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *fintech* terhadap keputusan pembelian usaha thrift
- c. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan pada *fintech* terhadap keputusan pembelian usaha thrift

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi khususnya mengenai pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan *fintech* terhadap keputusan pembelian usaha thrift.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber referensi penelitian yang serupa atau dijadikan sebagai bahan perbandingan.

c. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelaku usaha khususnya yang menggunakan *fintech* dalam metode pembayarannya. Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi pelaku usaha sehingga menjadi patokan atau acuan agar kedepannya berjalan lebih baik lagi.

D. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdapat lima bab yang masing-masing bab dibagi kedalam beberapa sub bab. Agar penelitian ini mendapatkan

pembahasan yang sistematis, maka peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II LANDASAN TEORI.** Bab ini berisi kajian teori, variabel, kerangka pemikiran, hipotesis, dan penelitian terdahulu.
3. **BAB III METODE PENELITIAN.** Bab ini berisi pendekatan yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.
4. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.** Bab ini berisi gambaran umum perusahaan yaitu usaha fashion thrift, hasil dari penelitian serta pembahasannya.
5. **BAB V PENUTUP.** Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.

