

BAB I PENDAHULUAN

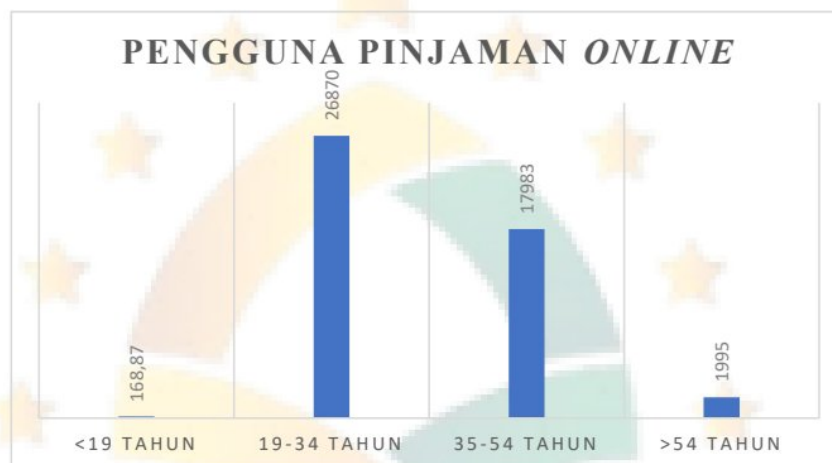
A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam transformasi sistem dan layanan keuangan. Salah satu bentuk inovasi dalam bidang *financial technology (fintech)* yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia adalah layanan *peer-to-peer lending (P2P lending)*, yaitu mekanisme pinjam-meminjam yang menghubungkan pihak pemberi dana (*lender*) dengan pihak peminjam (*borrower*) secara langsung melalui platform berbasis digital. Kehadiran *P2P lending* menjadi alternatif dari sistem pembiayaan konvensional dengan menawarkan proses yang relatif lebih efisien, persyaratan yang lebih mudah, serta tingkat aksesibilitas yang lebih luas bagi masyarakat (Martono, 2021; Pailaha et al., 2023).

Di Indonesia, tren ini semakin meningkat terutama di kalangan Generasi Z, termasuk Generasi Z di Kota Cirebon. Menurut kepala OJK Kota Cirebon Agus Muntholib mengatakan *fintech lending* atau pinjaman *online* menduduki posisi teratas dengan total 35,14% atau sebanyak 195 layanan. Berdasarkan status mata pencaharian, laporan yang masuk ke OJK Cirebon didominasi oleh masyarakat umum sebesar 94,23% atau 523 layanan, disusul pelajar dan mahasiswa 4,14% atau 23 layanan, ibu rumah tangga 0,72% atau 4 layanan, wirausaha 0,54% atau 3 layanan, serta masing-masing satu layanan berasal dari pekerja swasta dan ASN/TNI/Polri (Baihaqi, 2025).

Meskipun pinjaman *online* menawarkan berbagai kemudahan, layanan *Peer-to-peer (P2P) Lending* dinilai lebih fleksibel dibandingkan perbankan konvensional. Fleksibilitas ini tercermin dari persyaratan yang relatif sederhana sehingga mendorong peningkatan minat masyarakat, sedangkan perbankan masih terbatas dan menuntut lebih banyak persyaratan (Hasibuan, 2021). Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2023, total akumulasi pinjaman masyarakat Indonesia melalui platform pinjaman *online* mencapai lebih dari Rp47 triliun, dengan Generasi Z menyumbang lebih dari Rp26 triliun.

Namun demikian, Generasi Z juga tercatat sebagai kelompok dengan tingkat kredit macet tertinggi (OJK, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan adanya pertentangan, yakni meskipun generasi muda sangat aktif memanfaatkan teknologi keuangan, tidak seluruhnya memiliki literasi dan kesiapan finansial yang memadai.



Gambar 1.1. Data Pengguna Pinjaman Online
Sumber: diolah oleh OJK 2023

Berdasarkan data Statistik *Fintech Lending* yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Gambar 1.1, hingga Juni 2023 nilai pinjaman masyarakat Indonesia melalui layanan pinjaman online (pinjol) telah melampaui Rp 47 triliun. Pengguna layanan ini didominasi oleh kelompok usia 19-34 tahun yang termasuk dalam Generasi Z dan Milenial. Di antara kedua kelompok tersebut, Generasi Z tercatat sebagai penyumbang terbesar dalam penerimaan pinjaman online dengan nilai mencapai Rp26,87 triliun. Namun demikian, kelompok usia ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap tingginya tingkat kredit bermasalah pada layanan pinjaman online. Kelompok yang sebagian besar terdiri dari pelajar, mahasiswa dan pekerja muda tersebut mencatat nilai gagal bayar sebesar Rp763,665 miliar. Selain itu, data dari Asosiasi *Fintech Pendanaan Bersama Indonesia* (AFPI), menunjukkan bahwa sekitar 60% pengguna berusia 19-24 tahun memanfaatkan layanan pinjaman online bukan untuk tujuan produktif, melainkan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif,

seperti pembelian *gadget*, pakaian, tiket konser dan kebutuhan gaya hidup lainnya (OJK, 2023).

P2P lending menjadi objek penelitian yang penting karena sifatnya yang disruptif terhadap sistem keuangan tradisional. Kehadiran platform ini memberikan peluang besar bagi masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke kredit untuk memperoleh pembiayaan dengan lebih mudah. Namun, bersamaan dengan peluang tersebut, muncul risiko-risiko baru seperti kebocoran data, penipuan, gagal bayar, dan kerentanan hukum. Oleh karena itu, penting untuk menelaah lebih dalam apa yang memengaruhi minat individu, khususnya Generasi Z, dalam menggunakan layanan ini secara sadar dan bertanggung jawab (Gaven et al., 2023; Kumalasari & Lestari, 2024).

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat pinjaman bermasalah yang diukur melalui indikator TWP90 (tunggakan lebih dari 90 hari) dalam industri *peer-to-peer lending* di Indonesia tercatat mencapai Rp2,01 triliun pada Desember 2024, atau mengalami peningkatan sebesar 14,8% dibandingkan periode sebelumnya (Ishaqi, 2025). Kelompok usia 19–34 tahun yang mencakup Generasi Z dan milenial awal diketahui memberikan kontribusi terbesar terhadap total nilai kredit bermasalah tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun Generasi Z dikenal memiliki kedekatan dengan perkembangan teknologi digital, kelompok ini masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan kewajiban finansial, khususnya terkait penggunaan layanan pinjaman berbasis digital.

Lebih lanjut, beberapa platform besar seperti Investree, Akseleran, dan TaniFund mengalami peningkatan gagal bayar secara drastis. Investree, misalnya, mencatat Tingkat Wansprestasi 90 hari (TWP90) mencapai 83,65% sebelum akhirnya izin operasionalnya dicabut oleh OJK (Rifai, 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa bahkan platform yang awalnya dianggap kredibel pun tidak sepenuhnya bebas dari risiko sistemik.

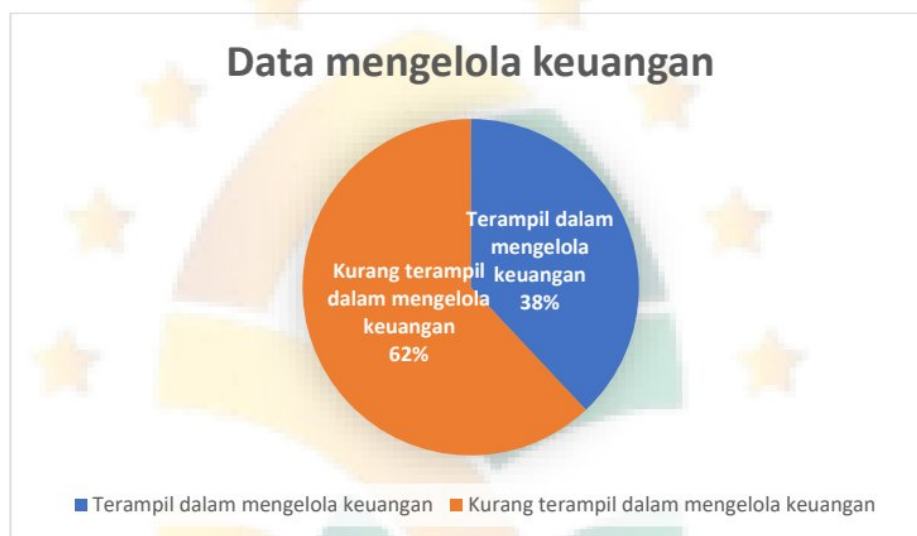
Selain gagal bayar, masalah lain yang turut membayangi adalah kebocoran data pribadi. Laporan dari Gayatri et al. (2024) menyebutkan bahwa Indonesia menduduki posisi ketiga dalam jumlah kebocoran data terbanyak di dunia pada

tahun 2022, dengan lebih dari 12 juta data pribadi yang bocor. Dalam konteks *P2P lending*, data KTP, nomor HP, dan daftar kontak pengguna menjadi rentan disalahgunakan, terutama oleh platform ilegal yang tidak diawasi oleh otoritas resmi. Tidak sedikit pengguna yang mengalami tindakan teror atau intimidasi akibat penyalahgunaan data oleh oknum penagih utang.

Menyikapi berbagai permasalahan ini, pemerintah telah mengeluarkan beberapa regulasi penting seperti POJK No.6/2022, POJK No.40/2024, dan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen, membatasi praktik-praktik penyimpangan, serta mendorong transparansi dan keamanan dalam ekosistem *fintech*, termasuk *P2P lending*. Namun, efektivitas regulasi tersebut sangat bergantung pada pengawasan, kesadaran hukum masyarakat, serta literasi keuangan digital yang memadai, khususnya di kalangan generasi muda seperti Generasi Z.

Organisation for Economic Co-operation and Development pada tahun 2012 mendefinisikan literasi keuangan sebagai kombinasi pengetahuan dan pemahaman terhadap konsep serta risiko keuangan, yang didukung oleh keterampilan, motivasi, dan kepercayaan diri untuk mengaplikasikannya dalam pengambilan keputusan secara efektif. Tujuan dari literasi keuangan tersebut adalah untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan (*financial wellbeing*) baik pada tingkat individu maupun masyarakat, serta mendorong keterlibatan dalam aktivitas ekonomi (Atkinson & Messy, 2012). Tingkat literasi keuangan yang rendah umumnya ditandai oleh perilaku pengeluaran yang kurang terkontrol dan cenderung berlebihan, sehingga individu mengalami kesulitan dalam mengelola keuangan secara efektif serta rentan terhadap perilaku konsumtif yang tidak rasional (Yushita, 2017). Sebaliknya, individu dengan tingkat literasi keuangan yang baik cenderung mampu mengelola dan mengendalikan penggunaan dana secara lebih bijaksana. Meskipun memiliki keterbatasan sumber daya keuangan, individu dengan literasi keuangan yang memadai diharapkan dapat mengoptimalkan pengelolaan keuangannya guna mencapai kondisi kesejahteraan finansial yang lebih baik (Dwitri & Pradikto, 2025).

Literasi keuangan menjadi kunci penting dalam menentukan bagaimana individu, khususnya mahasiswa, mengelola keuangan. Menurut Lusardi & Mitchell (2014), literasi keuangan mencakup kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi keuangan dalam pengambilan keputusan. Tingkat literasi keuangan yang baik diharapkan dapat memengaruhi perilaku keuangan mahasiswa serta keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman *online*.



Gambar 1.2. Data keterampilan dalam mengelola keuangan
Sumber: diolah oleh OJK 2023

Literasi keuangan merupakan suatu konsep yang komprehensif karena mencakup berbagai aspek penting, seperti pemahaman mengenai pengelolaan anggaran, tabungan, investasi, serta pengelolaan utang (OJK, 2023). Berdasarkan data dari OJK (2023), tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia masih berada pada kategori relatif rendah, yang ditunjukkan dengan hanya sekitar 38% masyarakat yang memiliki kemampuan memadai dalam mengelola keuangan. Kondisi ini menjadi isu penting, khususnya bagi kalangan mahasiswa yang kerap dihadapkan pada tekanan finansial serta tuntutan untuk mengambil keputusan keuangan yang krusial, termasuk dalam penggunaan layanan pinjaman.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan pinjaman *online*, termasuk melalui skema *peer-to-peer lending* (P2P lending). Penelitian yang dilakukan oleh

Afifah (2021) menemukan bahwa keputusan dalam mengambil kredit pada platform *peer-to-peer lending* dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat literasi keuangan, baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya, penelitian Aji & Bagana (2024) mengungkapkan bahwa mahasiswa dengan tingkat literasi keuangan yang lebih tinggi cenderung bersikap lebih selektif serta berhati-hatu dalam menentukan keputusan terkait pinjaman.

Di sisi lain, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Aditya & Mahyuni (2022) menemukan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan *fintech*. Namun demikian, penelitian Asriyani & Johan (2023) justru menunjukkan bahwa baik literasi keuangan, baik yang bersifat aktual maupun perseptual, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi meminjam. Sementara itu, Muzakkar et al. (2024) menemukan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan.

Di sisi lain, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada platform *peer-to-peer lending* juga memiliki peran penting dalam memengaruhi minat penggunaan layanan tersebut (Putri & Oktaroza, 2022). Konsep *e-service quality* mencakup sejumlah dimensi utama, antara lain kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan transaksi, reponsivitas, serta tampilan antarmuka yang mendukung kenyamanan pengguna (Zeithaml et al., 2002).

Menurut Laricha et al. (2017), kualitas layanan elektronik merupakan bentuk pengembangan dari konsep *service quality* (*servqual*) yang secara khusus digunakan untuk mengevaluasi layanan berbasis internet. Dengan demikian, *e-service quality* dapat dipahami sebagai adaptasi dari konsep kualitas layanan konvensional ke dalam konteks digital. Secara lebih spesifik, konsep ini digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan elektronik mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna dari segi kualitas. Hal tersebut menunjukkan adanya evolusi dari pendekatan *servqual* menuju penilaian kualitas layanan yang disampaikan melalui media berbasis teknologi dan internet.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumen dalam konteks layanan digital. Berliana & Zulestiana (2020) menemukan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, Kusnanto et al. (2020) mengungkapkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Temuan serupa disampaikan juga oleh Pasa et al. (2020) serta Emeraldita et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *online*, baik secara parsial maupun simultan.

Dalam konteks layanan keuangan digital, Utamie & Selvina (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *peer-to-peer lending* syariah. Namun demikian, hasil yang berbeda ditemukan oleh Zahara (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang melalui variabel kepuasan.

Kota Cirebon sebagai salah satu wilayah urban dengan pertumbuhan ekonomi yang relatif pesat turut menjadi bagian dari masyarakat digital yang terintegrasi dengan ekosistem *financial technology (fintech)*. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan ekonomi Kota Cirebon pada 2024 tercatat sebesar 5,02%, yang berada di atas rata-rata Provinsi Jawa Barat sebesar 4,95%. Seiring dengan perkembangan tersebut, permasalahan terkait penggunaan layanan pinjaman *online* Kota Cirebon juga semakin meningkat (Fathur, 2024).

Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa hingga Agustus 2025 terdapat 1.235 layanan konsultasi dan pengaduan, dengan 32,06% di antaranya berkaitan dengan *fintech lending* (Baihaqi, 2025). Mayoritas pengaduan, yaitu sebesar 77,37% disampaikan secara langsung (*walk-in*), yang mengindikasikan masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kanal digital, bahkan untuk layanan pengaduan resmi (Baihaqi, 2025). Selain itu, berbagai keluhan yang muncul umumnya berkaitan

dengan tingginya suku bunga serta praktik penagihan yang tidak etis, seperti intimidasi dan penyalahgunaan data kontak pribadi (Baihaqi, 2025).

Di sisi lain, Generasi Z di Kota Cirebon memiliki tingkat akses yang tinggi terhadap internet dan aplikasi keuangan digital. Namun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik terhadap minat penggunaan pinjaman *online* pada kelompok ini masih terbatas. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2023) menunjukkan bahwa penggunaan *fintech* berpengaruh positif terhadap literasi keuangan pelaku UMKM di Kecamatan Talun, Kabupaten Cirebon. Selain itu, penelitian yang dilakukan Fauziah (2022) menemukan bahwa kemudahan penggunaan *fintech* berpengaruh positif terhadap minat masyarakat dalam berinvestasi di pasar modal syariah.

Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci dan relevan terhadap perilaku konsumen *fintech* di daerah, bukan hanya di kota-kota besar.

Berdasarkan berbagai fenomena yang telah diuraikan, penelitian mengenai pengaruh mengenai pengaruh literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik terhadap minat Generasi Z menggunakan pinjaman uang *online* di Kota Cirebon menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait hubungan antara literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik minat Generasi Z menggunakan pinjaman uang *online* di Kota Cirebon. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan, khususnya di kalangan Generasi Z di Kota Cirebon.

Selain penting dalam konteks teoritis, penelitian ini juga memiliki urgensi secara praktis. Meningkatnya angka kredit macet dan banyaknya kasus pelanggaran etika oleh penyedia layanan pinjaman *online* ilegal menjadi tantangan besar bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana faktor literasi dan

kualitas layanan elektronik saling memengaruhi minat masyarakat, terutama pada Generasi Z, dalam menggunakan pinjaman uang *online*.

OJK melalui program Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) terus mendorong peningkatan literasi keuangan masyarakat melalui pendekatan berbasis teknologi. Namun, program ini belum sepenuhnya menjangkau seluruh kalangan, terutama mahasiswa dan pekerja muda di kota tingkat dua seperti Cirebon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat edukasi finansial digital yang relevan dengan perilaku generasi muda.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik terhadap minat Generasi Z menggunakan pinjaman uang *online* atau *peer-to-peer lending*. Sejalan dengan tujuan tersebut, penelitian ini mengangkat judul: **“Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Pinjaman Uang *Online* di Kota Cirebon”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat literasi keuangan di Indonesia yang berdampak pada kemampuan pengelolaan keuangan pribadi, termasuk dalam pengambilan keputusan menggunakan layanan pinjaman *online* seperti *P2P lending*. Hal ini berpotensi meningkatkan risiko gagal bayar dan masalah keuangan lainnya.
2. Pentingnya kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dalam *P2P lending* yang meliputi kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, dan kecepatan transaksi. *E-service quality* ini menjadi kunci dalam menarik minat dan membangun kepercayaan pengguna terhadap platform *P2P lending*.
3. Tingginya minat dan penggunaan *P2P lending* oleh Generasi Z, khususnya di Kota Cirebon, diiringi dengan tingkat kredit macet yang tinggi, risiko

penyalahgunaan data pribadi, dan masalah etika layanan yang belum sepenuhnya teratasi.

4. Regulasi dan pengawasan masih perlu ditingkatkan untuk memastikan perlindungan konsumen dan keamanan layanan *P2P lending*, terutama dalam menghadapi tantangan operasional dan risiko yang muncul.
5. Kurangnya penelitian khusus mengenai pengaruh literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik terhadap minat menggunakan *P2P lending* di kalangan Generasi Z di Kota Cirebon, sehingga perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk memberikan rekomendasi kebijakan dan edukasi yang tepat sasaran.
6. Tingginya jumlah pengaduan masyarakat Cirebon kepada OJK terkait pinjaman *online*, menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan atau ketidakpahaman terhadap prosedur, regulasi, dan risiko.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas peneliti membatasi permasalahan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti faktor yang memengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan pinjaman uang *online*.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik sebagai variabel bebas dan minat menggunakan pinjaman uang *online* sebagai variabel terikat.
3. Penelitian ini dilakukan pada Generasi Z di wilayah Kota Cirebon.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap minat menggunakan pinjaman uang *online*?
2. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap minat menggunakan pinjaman uang *online*?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh literasi keuangan terhadap minat menggunakan pinjaman uang *online*.

2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat menggunakan pinjaman uang *online*.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan serta kontribusi keilmuan, khususnya terkait literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik dalam memengaruhi minat menggunakan pinjaman uang *online*. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pertimbangan bagi masyarakat dalam meningkatkan pemahaman mengenai literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik, sehingga dapat lebih bijak dalam mengambil keputusan terkait penggunaan pinjaman uang *online* serta mengelola keuangan secara lebih efektif.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat dalam memperdalam pemahaman peneliti terkait sektor keuangan, khususnya yang berkaitan dengan layanan keuangan digital dan perbankan, termasuk aspek syariah.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi akademik serta memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan literasi keuangan, kualitas layanan elektronik dan minat.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi setiap bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan kerangka teori yang relevan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan deskripsi objek penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan yang menjelaskan dan menginterpretasikan hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan deskripsi objek penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan yang menjelaskan dan menginterpretasikan hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEOERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON