

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah mengubah cara individu melakukan transaksi keuangan, termasuk layanan pinjaman *online* yang menawarkan kemudahan akses dan kecepatan proses. Layanan pinjaman *online* memudahkan mahasiswa maupun masyarakat umum mendapatkan dana tambahan tanpa melalui prosedur perbankan tradisional. Namun, kemajuan ini juga disertai dengan meningkatnya kekhawatiran terkait aspek keamanan, privasi data, dan konsekuensi finansial dari pinjaman tersebut.

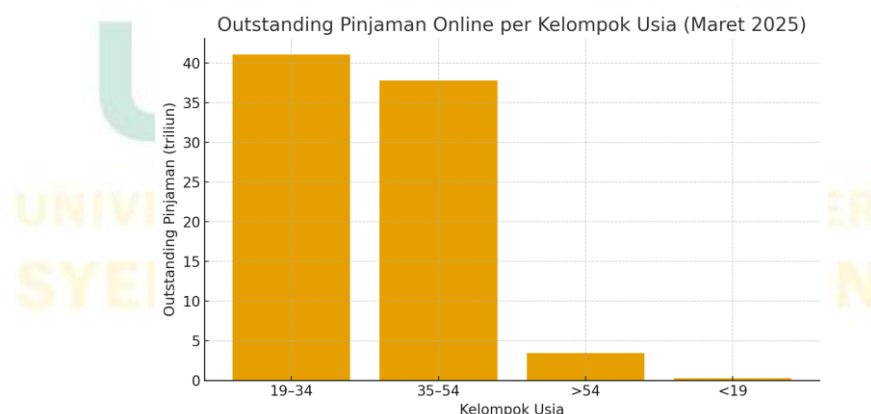
Penggunaan pinjaman *online* di kalangan mahasiswa menjadi menarik karena mahasiswa sebagai generasi muda cenderung terbuka terhadap teknologi, namun sekaligus rentan terhadap perilaku keuangan yang kurang terstruktur. Hal ini menunjuk pada kondisi di mana kepercayaan dan persepsi risiko memainkan peranan penting dalam keputusan bertransaksi meskipun kemudahan akses sangat besar, namun faktor-non teknis seperti kepercayaan terhadap penyedia layanan dan persepsi risiko dapat mempengaruhi keputusan tersebut.

Aplikasi atau website pinjaman *online* yang kini kian tersebar, bukan hanya kalangan dewasa atau karyawan namun bagi kalangan pelajar khususnya mahasiswa pun kini dapat melakukan pinjaman *online*. Pinjaman *online* ini memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk membeli barang yang menjadi kebutuhan atau menjadi keinginan dari mahasiswa bahkan meminjam dalam bentuk uang. Barang-barang tersebut dapat berupa elektronik, furniture, fashion, dan yang lainnya. Pinjaman *online* berarti fasilitas berupa pinjaman dana oleh penyedia jasa keuangan yang dilakukan secara *online*. Dengan persyaratannya yang mudah, pinjaman *online* ini

merupakan “kartu kredit” bagi mahasiswa, karena pada umumnya mahasiswa belum mempunyai pekerjaan dan slip gaji, sehingga persyaratan ini yang membuat mahasiswa jarang memiliki kartu kredit.

Mahasiswa yang memiliki latar belakang ekonomi yang kurang stabil, tentu sangat terbantu dengan adanya pinjaman *online* ini. Disamping itu, mahasiswa tidak harus bertemu dengan pemberi pinjaman secara langsung, tetapi dapat dilakukan secara *online* dengan memenuhi persyaratan yang ada yaitu dengan menggunakan foto KTP, foto diri dengan memegang KTP, foto Kartu Keluarga, identitas diri, dan tidak melampirkan slip gaji.

Munculnya industri *fintech* juga karena adanya perubahan gaya hidup masyarakat. *Fintech* yang sedang marak diperbincangkan di tengah masyarakat saat ini yaitu mengenai layanan pinjaman *online*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang berdaya dengan kata lain, pengeluaran mereka masih lebih besar daripada pendapatan, sehingga mereka membutuhkan pinjaman. Untuk pemenuhan kebutuhan saja masih kurang apalagi untuk menabung. Sehingga dengan ini wajar jika layanan pinjaman *online* lebih populer daripada akses perbankan *online* atau layanan investasi.



Gambar 1. 1

Pengguna Pinjaman Online Pada Maret 2025

Sumber: OJK 2025

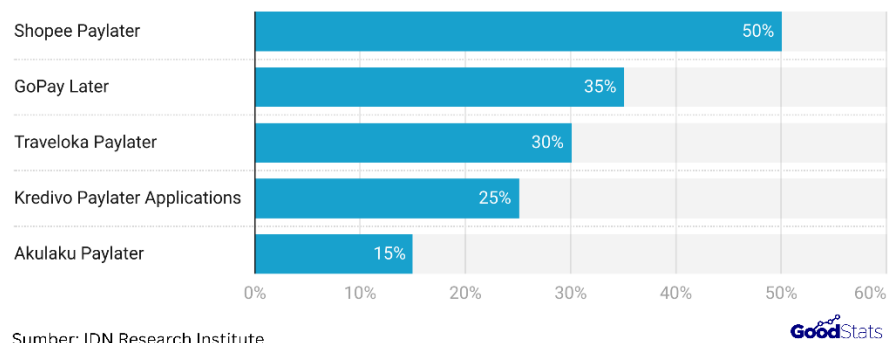
Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di atas menunjukkan distribusi nilai pinjaman *online* berdasarkan kelompok usia. Generasi muda usia 19-34 tahun merupakan penyumbang terbesar, dengan total pinjaman mencapai sekitar Rp41,07 triliun. Kelompok usia 35-54 tahun menempati posisi kedua dengan jumlah pinjaman sebesar Rp37,8 triliun, sedangkan kelompok usia di atas 54 tahun menyumbang Rp3,46 triliun. Kelompok termuda, di bawah 19 tahun, mencatatkan angka pinjaman terkecil, yaitu Rp303,9 miliar. Data ini menunjukkan bahwa generasi muda, terutama usia 19-34 tahun, adalah pengguna dominan dalam pinjaman *online*, yang sering kali terkait dengan kebutuhan gaya hidup mereka.

Terdapat aplikasi pinjaman *online* mulai bermunculan yang berusaha membawa solusi perbankan dan menawarkan berbagai macam promosi agar menarik minat pengguna dalam pemakaiannya salah satunya adalah Kredivo. Berbeda dengan bank, kemudahan-kemudahan dan fleksibilitas dalam pengguna teknologi *fintech* berbentuk aplikasi pinjaman *online* ini, membuat pengguna pinjaman *online* ini meningkat pesat. *Fintech* hadir dan kemudian memicu serta mengubah cara dalam bertransaksi non tunai dengan cara munculnya aplikasi kredit dan pinjaman *online*.

Kredivo merupakan perusahaan penyedia layanan pinjaman atau kredit *online* yang bertempat di Indonesia. Kredivo didirikan oleh Alie Tan pada April 2016 dengan kantor pusat di Singapura dan merupakan startup berbasis teknologi informasi yang membangun sistem pembayaran untuk transaksi melalui platform *e-commerce*. Tidak hanya fungsi pembayaran, Kredivo juga menawarkan layanan beli sekarang dan pascabayar yang digunakan di beberapa bisnis *online* di Indonesia. Hingga saat ini layanan pembayaran menggunakan fungsi kredivo telah terdaftar di 286 merchant yang beroperasi di seluruh Indonesia, baik *online* maupun *offline*. Kredivo sebagai salah satu penyedia layanan pinjaman *online* perlu dan penting

untuk mengetahui minat konsumen dalam melakukan pinjaman *online* yang ditawarkan. Mengetahui minat konsumen akan sangat menguntungkan aplikasi Kredivo dalam melakukan aktivitas bisnisnya, keputusan-keputusan dan strategi pemasarannya.

5 Aplikasi Paylater yang Paling Banyak Digunakan Gen Z dan Milenial (Tahun 2025)



Gambar 1. 2

Pengguna Aplikasi Kredit dan Pinjaman *Online*

Sumber: IDN Research Institute 2025

Informasi di atas diperoleh dari IDN Research Institute dan berdasarkan survei yang dilakukan menunjukkan lima aplikasi paylater yang paling banyak digunakan oleh Gen Z dan Milenial pada tahun 2025, dengan Shopee Paylater menduduki posisi teratas sebesar 50%, menunjukkan dominasinya dalam layanan bayar nanti. Di urutan kedua terdapat GoPay Later dengan 35%, diikuti Traveloka Paylater sebesar 30% yang banyak dimanfaatkan untuk kebutuhan perjalanan dan lifestyle. Kredivo berada di posisi berikutnya dengan 25%, sementara Akulaku Paylater menjadi yang paling rendah penggunaannya dengan 15%. Secara keseluruhan, data tersebut menggambarkan bahwa layanan paylater yang terintegrasi langsung dengan platform e-commerce dan kebutuhan harian lebih diminati oleh generasi muda.

Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam memutuskan penggunaan pinjaman *online* dari kemudahan akses terhadap

penggunaan pinjaman ini dapat membantu mereka yang membutuhkan dana cepat maka banyak dari mereka memberi kepercayaan terhadap pinjaman *online* ini dengan cepat prosesnya diwaktu yang sangat penting. Akan tetapi dalam pinjaman *online* ini sangat risiko besar apabila yang ditemukan tempat pinjaman ini hanya semata permainan oleh penawar pinjaman saja.

Layanan ini dapat digunakan dimana saja, meskipun ada beberapa resiko yang terlibat. Salah satu masalahnya yang muncul adalah ketidaksesuaian sistem pengembalian pinjaman dengan perjanjian awal. Banyak kasus menunjukkan bahwa meskipun syarat dan prosesnya mudah serta cepat, bunga yang dikenakan sangat tinggi, mirip dengan rentenir *online*. Sebelum jatuh tempo harus dilunasi, agar bunga pinjaman tidak terus meningkat. Apabila terdapat data yang tertinggal maka tidak menutup kemungkinan penyedia layanan akan menyalah gunakan data tersebut, yang berpotensi merugikan pengguna.

Sejatinya, risiko melekat pada semua aspek kehidupan dan aktivitas manusia, dari urusan pribadi sampai perusahaan, dari gaya hidup sampai pola penyakit, dari bangun sampai tidur malam, dan masih banyak lagi. Para pakar manajemen risiko dari dalam dan luar negeri memiliki banyak definisi mengenai apa itu risiko dan manajemen risiko. Namun demikian, secara umum risiko dapat didefinisikan sebagai kejadian yang merugikan, atau risiko adalah bagi analisis investasi dan, risiko adalah penyimpangan hasil yang diperoleh dari yang diharapkan. Apapun definisi risiko, setidaknya mencakup dua aspek penting, yaitu aspek probabilitas/kemungkinan dan aspek kerugian/dampak.

Dibalik kesuksesan yang diraih oleh Kredivo, dikutip dari berita iarfcindonesia.com tahun 2021 muncul keluhan oleh beberapa pengguna termasuk mahasiswa yang menggunakan layanan pinjaman *online* Kredivo, yang dimana salah satunya bernama Doni. Ia menerima panggilan WhatsApp dari seseorang yang mengaku sebagai pihak Kredivo dan menggunakan nomor bisnis serta profil meyakinkan, bahkan mengetahui

data pribadinya seperti NIK dan nama lengkap. Pelaku kemudian mengarahkan Doni untuk logout dan mengklik tautan tertentu dengan alasan upgrade akun, hingga akhirnya pelaku berhasil mengambil alih akun Kredivo Doni dan melakukan transaksi fiktif senilai Rp11,4 juta. Meskipun Doni telah melapor ke pihak Kredivo, Bukalapak, dan kepolisian, penanganan kasus tersebut tidak menunjukkan kejelasan, sementara ia tetap dibebani bunga dan denda atas transaksi yang bukan dilakukannya.

Dikutip dari berita [bbc.com](https://www.bbc.com) tahun 2022, sebuah unggahan Krisna 23 tahun mulai menggunakan pinjaman *online* sejak masih menjadi mahasiswa karena prosesnya sangat mudah dan cepat disetujui. Ia meminjam uang untuk kebutuhan pribadi tanpa sepengetahuan orang tua. Namun, perilaku tersebut membuatnya “kebablasan” hingga memiliki tagihan mencapai Rp 5 juta. Akhirnya, ia terpaksa meminta bantuan orang tuanya untuk melunasi pinjaman tersebut.

Sedangkan dalam berita [tempo.co](https://www.tempo.co) tahun 2025, hasil survei inventure 2025 menunjukkan ada 34% mahasiswa / Gen Z pernah mengakses pinjaman *online* seperti di Kredivo, Dana, Akulaku, dll. Yang dimana alasan paling dominan untuk membeli barang konsumsi, seperti gadget premium, baju, sepatu, tiket konser, dll. Yang dimana akhirnya terjadinya nunggak pembayaran dan bunganya semakin besar yang membuat para mahasiswa berdampak merasa tertekan dan cemas tentang kemampuan mereka untuk membayar kembali pinjaman. Selain masalah utang banyak mahasiswa yang menjadi korban pinjol dan beberapa platform melakukan praktik tidak etis, seperti mengancam peminjam jika tidak bayar tepat waktu maka akan menyebarkan data pribadi.

Data mahasiswa yang menggunakan pinjaman *online* bervariasi tergantung dari tujuan, seperti untuk belanja produk fashion (62%), barang elektronik, dan kebutuhan rumah tangga, serta untuk kebutuhan konsumtif lainnya. Mahasiswa umumnya menjadi target pinjol karena rentang usia mereka yang luas (19-34 tahun). Untuk porsi kredit *Buy Now Pay*

Later (BNPL) perbankan tercatat 0,25 persen, namun terus mencatatkan pertumbuhan yang tinggi secara tahunan. Per Februari 2025, baki debit kredit BNPL sebagaimana dilaporkan dalam SLIK, tumbuh 36,60 persen yoy (Januari 2025: 46,45 persen yoy).

Persepsi risiko dan kepercayaan adalah dua faktor yang sangat penting dalam pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan layanan pinjaman *online*, apalagi bagi mahasiswa yang masih usia labil dan belum mempunyai penghasilan. Persepsi risiko merupakan gambaran atau penilaian seseorang terhadap kemungkinan terjadinya suatu risiko atau kegagalan dalam menggunakan suatu layanan atau produk. Sedangkan kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan suatu layanan atau produk untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu.

Penelitian terdahulu sama-sama menyoroti bahwa persepsi risiko dan kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi perilaku pengguna layanan pinjaman *online*, termasuk dalam konteks Kredivo. Namun, penelitian Rokhmad dan Didit (2025) berfokus pada keputusan pengguna pinjaman *online* secara umum dengan penekanan pada risiko keamanan data, legalitas, dan pengawasan OJK, sedangkan penelitian Havis Exelino Ramandhika (2023) lebih spesifik meneliti pengaruh persepsi risiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Kredivo. Berbeda dari penelitian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus mengkaji keputusan mahasiswa dalam melakukan transaksi nyata menggunakan Kredivo, bukan sekadar minat atau keputusan pengguna umum, serta dilakukan pada konteks lokal mahasiswa di Kota Cirebon sehingga memberikan perspektif baru terkait bagaimana risiko dan kepercayaan membentuk keputusan transaksi di kalangan generasi muda pengguna pinjol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa menyadari aplikasi pinjaman *online* mudah digunakan, aplikasi pinjaman *online* mudah dioperasikan, dan juga penggunaannya ringan sehingga tidak merepotkan

para penggunanya, hal tersebut tidak menurunkan keputusan mahasiswa dalam melakukan pinjaman *online* karena manfaat yang dirasakan dan pemahaman mereka jika terjadinya risiko. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengungkapkan bahwa persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan melakukan pinjaman *online*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti memutuskan untuk lebih memahaminya dengan melakukan penelitian mengenai Pinjaman *Online* Kredivo dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA BERTRANSAKSI PINJAMAN *ONLINE* KREDIVO (STUDI MAHASISWA DI KOTA CIREBON)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Data OJK menunjukan bahwa kelompok usia 19-34 tahun merupakan pengguna pinjaman online terbesar tanpa diimbangi kesiapan finansial yang memadai.
2. Mahasiswa cenderung tetap menggunakan layanan pinjaman *online* meskipun menyadari adanya risiko seperti bunga tinggi, denda keterlambatan, dan potensi gagal bayar, menunjukkan bahwa persepsi risiko belum sepenuhnya menurunkan keputusan bertransaksi pinjaman *online*.
3. Tingginya tingkat penggunaan pinjaman *online* untuk kebutuhan konsumtif, seperti gadget, fashion, dan gaya hidup, sebagaimana ditunjukkan oleh survei Inventure dan IDN Research Institute, menunjukkan adanya masalah perilaku konsumsi mahasiswa yang dipengaruhi oleh faktor kepercayaan terhadap platform pinjaman *online*.

4. Adanya kasus-kasus penipuan, pengambilalihan akun, serta ketidakjelasan tanggung jawab penyedia layanan, seperti yang dialami oleh pengguna Kredivo, menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap keamanan dan kredibilitas layanan pinjaman *online*.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah berfungsi untuk memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan yang spesifik, sehingga peneliti lebih terarah dan tujuannya lebih mudah dicapai. Penelitian ini hanya fokus pada mahasiswa di kota Cirebon, dan variabel yang diteliti terbatas pada persepsi risiko, kepercayaan dan keputusan mahasiswa bertransaksi pinjaman *online* di Kredivo.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo?
3. Apakah persepsi risiko dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pada keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan persepsi risiko dan kepercayaan terhadap keputusan mahasiswa dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah acuan dalam menambah informasi dan dalam pemecahan atas permasalahan terkait penelitian yang serupa, khususnya dalam konteks yang sama yaitu pengambilan keputusan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi dan bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis sebagai kebutuhan studi. Dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai disiplin ilmu yang diperoleh diperkuliahan, serta dapat menambah wawasan tentang Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Mahasiswa Bertransaksi Pinjaman *Online* Kredivo.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Mahasiswa Bertransaksi Pinjaman *Online* Kredivo. Selain itu, dapat dijadikan sebagai sumbangan pustaka, referensi, informasi dan bahan pengetahuan tambahan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian terutama mengenai pinjaman *online*.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI Pada bab ini membahas tentang teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu persepsi risiko, kepercayaan, dan keputusan dalam bertransaksi pinjaman *online* Kredivo. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN Pada bab ini berisi mengenai jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Bab ini berisi deskripsi data hasil penelitian variabel, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, serta pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP Pada bab terakhir berisi mengenai kesimpulan jawaban rumusan masalah dan saran-saran yang diajukan penulis sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.