

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk perubahan zaman yang disebabkan oleh perkembangan teknologi adalah *financial technology*, yang memungkinkan transaksi uang dengan administrasi secara digital seperti penggunaan uang. Maraknya penggunaan *e-money* telah mendorong terbentuknya perusahaan *startup* baru yang menggunakan peluang *financial technology*, salah satunya adalah pinjaman *online*. Salah satu jenis produk keuangan non bank yang saat ini marak di masyarakat adalah pinjaman *online*. Di era digital 4.0, pinjol adalah produk dari kemajuan teknologi dan merupakan bagian dari inovasi di industri keuangan, juga dikenal sebagai *fintech* (Nomleni & Timo, 2024). Berkembangnya pinjaman *online* terutama karena lebih mudah diakses daripada layanan keuangan resmi. Harus diakui bahwa memenuhi persyaratan administrasi untuk pinjaman *online* jauh lebih mudah dan cepat daripada layanan keuangan resmi. Selain itu, pinjaman *online* menawarkan kemudahan lain, seperti tidak memerlukan jaminan dan jangka pendek kurang dari satu tahun (Prajogo & Rusno, 2022). Saat ini, internet menjadi sarana utama yang dimanfaatkan oleh para pelaku di sektor keuangan. Layanan pinjaman online banyak diminati karena kemudahannya dalam penggunaan serta proses yang cepat dipahami, sehingga konsumen tidak perlu mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi fintech tersebut. Untuk memperoleh limit kredit, pengguna hanya perlu mengunggah beberapa dokumen seperti foto KTP, swafoto dengan KTP, slip gaji, kartu keluarga, dan dokumen pendukung lainnya. Proses verifikasi data biasanya memakan waktu antara satu hingga tiga hari, setelah itu pengguna akan menerima limit kredit dan dapat segera melakukan transaksi. Tingginya minat terhadap pinjaman online disebabkan oleh kepraktisan teknologi yang ditawarkan dalam aplikasi keuangan digital ini.

Seseorang dapat menggunakan pinjaman *online* sebagai cara untuk memenuhi ekspektasi sosial karena tekanan sosial untuk memiliki sesuatu atau

menjalani gaya hidup tertentu. Dorongan untuk memenuhi tuntutan sosial kerap membuat seseorang mengambil keputusan finansial yang beresiko, meskipun sebenarnya tidak dibutuhkan. Di sisi lain, melihat teman atau anggota keluarga yang telah menggunakan layanan pinjaman online bisa membentuk anggapan bahwa praktik tersebut wajar dan layak diikuti. (Putri & Priono, 2024).

Bagi mahasiswa, pendapatan biasanya diperoleh melalui beasiswa, pekerjaan paruh waktu, uang saku atau bantuan finansial dari orang tua atau keluarga. Pendapatan yang stabil atau tinggi dapat membantu seseorang memenuhi kewajiban pinjaman mereka, membuat mereka lebih mungkin mengambil pinjaman *online* jika diperlukan (Poddala & Alimuddin, 2023). Seseorang dengan pendapatan rendah atau tidak stabil mungkin lebih cenderung mencari pinjaman *online* untuk memenuhi kebutuhan mereka atau menutupi kekurangan dana mereka. Namun, mereka juga mungkin menghadapi resiko lebih besar karena mereka tidak mungkin membayar kembali pinjaman tersebut (Abdillah Arif Nasution et al., 2024).

Penelitian ini didasari dari beberapa hasil penelitian terdahulu antara lain yaitu hasil penelitian dari (Sari & Rahmawati, 2021) menunjukkan bahwa iklan di media sosial dan platform *online* lainnya sangat efektif dalam menarik perhatian pelanggan muda, terutama Gen Milenial dan Z yang lebih rentan terhadap iklan digital. Penelitian dari (Andista & Susilawaty, 2021). Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pengguna dalam Penggunaan Financial teknologi pinjaman *online*. Penelitian (Abdillah Arif Nasution et al., 2024) Penggunaan layanan pinjaman *online* semakin diterima secara luas dalam masyarakat, terutama di kalangan generasi muda, karena semakin banyak orang di lingkungan sosial mereka mulai menggunakannya. Pengaruh sosial ini mendorong individu untuk mengikuti tren tersebut dan membuat mereka merasa lebih aman dan diterima saat membuat keputusan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada layanan pinjaman *online* yang digunakan, penelitian ini secara general menggunakan semua platform pinjaman *online* yang ada di indonesia baik legal

maupun ilegal. Saat ini di Indonesia marak anak muda khususnya generasi Z yang terjerat pinjaman *online*, entah itu untuk kebutuhan mereka ataupun untuk keinginan semata. Karena di era yang serba digital ini sangat mudah untuk menjangkau layanan pinjaman *online* tersebut. Bahkan iklan yang muncul di media sosial sekarang banyak iklan tentang pinjaman *online* yang menawarkan bunga pinjaman yang rendah dan tingginya limit pinjaman yang secara tidak langsung akan membuat mereka terpengaruh untuk mencoba hal tersebut.

Serta Fenomena yang terjadi saat ini “Berdasarkan informasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total penyaluran dana melalui layanan pinjaman berbasis teknologi finansial (*fintech lending*) mencapai angka Rp21,67 triliun pada bulan April 2024. Jika ditinjau dari sisi pinjaman yang masih berjalan (*outstanding*), data OJK pada periode yang sama mencatat nilai sebesar Rp57,35 triliun yang berasal dari peminjam individu. Dalam hal ini, jumlah pinjaman terbesar datang dari peminjam perempuan dengan total Rp31,57 triliun, sedangkan peminjam laki-laki menyumbang Rp25,78 triliun. Berdasarkan kelompok usia, generasi Z tercatat sebagai kelompok paling dominan dalam kategori pinjaman ini, dengan total *outstanding* mencapai Rp28,86 triliun. Sementara itu, dalam konteks kredit bermasalah atau keterlambatan pembayaran lebih dari 90 hari, generasi Z juga menjadi penyumbang tertinggi dengan total kredit macet mencapai Rp667,10 miliar.” (Mentari Puspadini, CNBC Indonesia).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan permasalahan pada penelitian ini yakni:

1. Apakah iklan digital berpengaruh terhadap keputusan Gen Z dalam menggunakan layanan pinjaman *online*?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan Gen Z dalam menggunakan layanan pinjaman *online*?
3. Apakah lingkungan sosial berpengaruh terhadap keputusan Gen Z dalam menggunakan layanan pinjaman *online*?

4. Apakah pendapatan berpengaruh terhadap keputusan Gen Z dalam menggunakan layanan pinjaman *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh iklan digital terhadap keputusan penggunaan layanan pinjaman *online*
2. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan layanan pinjaman *online*
3. Menganalisis pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan penggunaan layanan pinjaman *online*
4. Menganalisis pengaruh pendapatan terhadap keputusan penggunaan layanan pinjaman *online*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun nilai kemanfaatan yang hendak dicapai dari penelitian ini, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman akademis tentang perilaku konsumen, khususnya Generasi Z, dalam konteks penggunaan layanan pinjaman *online*. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara Iklan Digital, kemudahan penggunaan aplikasi, lingkungan sosial, dan pendapatan, penelitian ini harapannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan terkait pengembangan teori pemasaran dan perilaku konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut, yang dapat mengeksplorasi dimensi lain dalam perilaku konsumen atau mengkaji pengaruh faktor eksternal seperti kondisi ekonomi atau regulasi terhadap penggunaan pinjaman *Online*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih baik, dengan mempertimbangkan faktor-faktor

sosial yang mempengaruhi keputusan pinjaman. Dengan meningkatkan literasi keuangan di kalangan Generasi Z melalui program edukasi dan informasi yang jelas, penyedia layanan dapat membantu mereka membuat keputusan yang lebih bijak dan mengurangi resiko keterjebakan utang. Rekomendasi tersebut dapat membantu menciptakan ekosistem pinjaman *online* yang lebih sehat dan bertanggung jawab, sehingga pengguna muda dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal tanpa menghadapi konsekuensi negatif di masa depan.