

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi digital telah dirasakan secara nyata oleh setiap lapisan masyarakat. Dengan kecanggihan teknologi digital saat ini membawa perubahan dalam setiap kehidupan masyarakat umum. Mayoritas orang menganggap teknologi sebagai kebutuhan primer dan berdampak besar bagi kelangsungan hidup mereka. Hal ini sesuai dengan hasil investigasi penelitian CCWTR (2010) yang menemukan satu dari tiga mahasiswa menunjukkan ketertarikan yang sangat besar terhadap teknologi sebagai bagian dalam kehidupan mereka. Sehingga pemilik usaha berupaya menghadirkan kemudahan pelayanan melalui aplikasi yang merupakan strategi tepat untuk digunakan oleh seluruh penyedia barang maupun jasa bagi para konsumennya. Hal tersebut juga berlaku dalam industri perbankan yang kini mulai memunculkan beragam pelayanan melalui aplikasi yakni financial technology atau fintech yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai inovasi dalam bidang jasa keuangan. Terbentuknya terobosan ini memberikan peluang bagi nasabah untuk memperoleh kredit sehingga perbankan perlu memperhatikan keputusan nasabah dalam mengambil tindakan untuk memperoleh kredit berbasis aplikasi online.

Keputusan diartikan sebagai tindakan yang dimunculkan akibat

situasi yang mendorong individu untuk memilih sesuatu. Sama halnya dengan nasabah bank. Sebelum seseorang menjadi seorang nasabah, ia akan dihadapkan terhadap banyak pilihan bank, sehingga calon nasabah ini harus melakukan survey ataupun pengidentifikasian terhadap bank tersebut sehingga nantinya mampu memilih bank yang dituju dan menyelesaikan masalah maupun kebutuhan calon nasabah tersebut (Samarwan dalam Kuncoro & Aditya, 2010). Begitupula dengan pemilihan pelayanan atau produk. Nasabah akan selalu dihadapkan dengan pilihan alternatif sehingga produk yang dipilih tepat sasaran dan berhasil memberikan solusi. Dalam menentukan pengambilan kredit, seseorang cenderung akan berpikir lebih dari satu kali untuk menyempurnakan pilihan dan niat pengambilan kredit. Pengambilan ini didorong oleh beberapa faktor yang memengaruhi keputusan pengambilan kredit nasabah. Latar belakang nasabah, keluarga, ekonomi, maupun usia sangat berperan krusial dalam penentuan pengambilan kredit. Selain faktor ini, keadaan psikologis dan faktor sosial memberikan kontribusi yang besar atas pilihan seorang nasabah. Faktor keempat atau yang terakhir berasal dari faktor kebudayaan yang mencakup norma dan nilai (Kotler, 2005).

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit memiliki beberapa permasalahan seperti Data Nasional Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan terdapat pengaduan sebanyak 22.896 kasus selama tahun 2021. Sementara untuk di Bali sendiri jumlah masyarakat yang melakukan pengaduan mulai dari bulan Juli hingga Agustus 2021 sejumlah 16 kasus. Aplikasi yang disasar pada pengajuan ini adalah *fintech landing*

yang merupakan aplikasi legal dan terdaftar. Pengaduan tersebut menunjukkan bahwa terdapat masalah pada proses pinjaman online yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan serta pemahaman masyarakat terhadap jasa pinjaman berbasis aplikasi online yang legal.

Aplikasi *fintech landing* memfasilitasi nasabah dengan kemudahan bertansaksi dimana pengajuan kredit dan pembayaran tidak perlu dilakukan di bank melainkan dapat dilakukan hanya dengan jari saja tanpa tatap muka. Aplikasi ini terbilang efektif dan efisien digunakan oleh kalangan nasabah karena mampu memudahkan kehidupan nasabah untuk mendapatkan pelayanan perbankan. Kemudahan ini dirasakan ketika para nasabah tidak perlu untuk datang langsung ke bank, menyerahkan berkas-berkas secara langsung.

Dari latar belakang tersebut di atas maka dipandang perlu untuk mengadakan penelitian guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit agar penyedia jasa keuangan yang berizin atau terdaftar pada OJK dapat memaksimalkan pemasaran produknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta selalu memperhatikan keamanan data pribadi konsumen sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen.

Adapun tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian ini adalah di salah satu pasar tradisional di Kota Denpasar dengan mempertimbangkan kelebihan dari pasar yang merupakan pasar modern yang penjual dan pembelinya senantiasa menggunakan *gadget* baik dalam transaksi maupun promosi. Pasar merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk

melakukan transaksi, terdapat banyak kios di daerah tersebut dengan berbagai jenis usaha dengan modal kecil hingga besar. Dikaman digitalisasi sudah tidak heran untuk membuka usaha dengan modal yang besar pedagang senantiasa melakukan pinjaman *online*. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh penyedia aplikasi mampu memberikan kenyamanan dan rasa yakin bagi konsumen

Penomena diatas mendorong peneliti untuk menginvestigasi “Faktor-faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Berbasis Aplikasi Online (pinjaman online) di wilayah pasar tradisional Kumbasari Kota Denpasar”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berikut didasari atas pemaparan penomena diatas, yaitu

- 1) Berdasarkan Data Nasional Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan terdapat pengaduan sebanyak 22.896 kasus selama tahun 2021 mengenai pelanggaran hukum yang dilakukan oknum penyedia jasa pinjaman online ilegal.
- 2) Meningkatnya peminat masyarakat terhadap pinjaman online karena proses yang ditawarkan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.
- 3) Aplikasi Fintech Lending yang bermasalah dan diadukan. Pengaduan tersebut menunjukkan bahwa terdapat masalah pada proses pinjaman online yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan serta pemahaman masyarakat terhadap jasa

pinjaman berbasis aplikasi online yang legal.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam menciptakan penelitian yang terarah dan terfokus, setiap peneliti harus memberikan batasan yang tepat. Penelitian ini terbatas pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit berbasis aplikasi online (pinjaman online) di wilayah pasar tradisional Kumbasari Kota Denpasar. Faktor-faktor tersebut faktor pribadi, faktor psikologis, faktor sosial, dan faktor kebudayaan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dua rumusan masalah utama diajukan dalam penelitian kali ini yang didasari atas identifikasi masalah di atas yaitu:

- 1) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit berbasis aplikasi online (pinjaman online) di wilayah pasar tradisional Kumbasari Kota Denpasar?
- 2) Faktor apa yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit berbasis aplikasi online (pinjaman online) di wilayah pasar tradisional Kumbasari Kota Denpasar?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Faktor -faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit berbasis aplikasi online (pinjaman online) di wilayah pasar tradisional Kumbasari Kota Denpasar.
- 2) Faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit berbasis aplikasi *online* (pinjaman *online*) di wilayah pasar tradisional Kumbasari Kota Denpasar.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini yaitu :

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih dalam bidang akademi sehingga mampu berkontribusi dalam pengembangan wawasan pembaca. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperkaya kajian pustaka.

- 2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil dari kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi wawasan terhadap peneliti untuk lebih cermat dan tepat sasaran dalam menggunakan aplikasi fintech landing untuk mengambil kredit secara online.

- b. Bagi Nasabah

Produk dari kajian ini diharapkan mampu menyumbangkan kontribusi bagi para nasabah maupun calon nasabaah yang akan dan sudah mealkukan pengambilan kredit secara online menggunakan aplikasi intech landing.

- c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Produk dari kajian ini diharapkan memberikan kontribusi berupa masukan

khusus terkait faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam kredit online.

