

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah merubah sebagian besar kehidupan manusia, termasuk bisnis. Inovasi teknologi finansial dimulai dari dunia perbankan dengan munculnya *Core Banking System* (CBS), aplikasi yang merupakan jantung dari sistem perbankan. Perkembangan teknologi finansial merambah kepada klien dengan munculnya perusahaan *start-up* dan *high-tech* yang menciptakan inovasi-inovasi teknologi finansial. Salah satu barometer perkembangan bidang ekonomi di Indonesia ditandai dengan hadirnya berbagai asosiasi finansial seperti Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan berbagai asosiasi finansial lainnya. Kini bukan hanya sekedar asosiasi kartu kredit atau asuransi saja yang mendapat perhatian, karena asosiasi *FinTech* juga akan segera dibentuk di Indonesia. (Assindo, 2013)

Menurut *Cekindo Business International*, Munculnya Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFI) pada September 2015 menarik perhatian para pebisnis. Dengan tujuan menyediakan *partner* bisnis yang terpercaya dan dapat diandalkan untuk membangun ekosistem *Fintech* di Indonesia yang berasal dari perusahaan-perusahaan Indonesia dan untuk Indonesia sendiri, perusahaan ini sudah menghimpun kurang lebih 30% dari seluruh pengguna *Fintech* di Indonesia. Perkembangan pengguna *Fintech* ini juga terus berkembang, dari awalnya 7% pada

tahun 2006-2007 menjadi 78% pada tahun 2017 ini. Jumlah pengguna tercatat per 2017 adalah sebanyak 135-140 perusahaan.

Keberadaan *fintech* pun menggugah status *quo* dan merevolusi cara kerja institusi keuangan tradisional. Jumlah pengguna internet di Indonesia 132 juta orang, pengguna telepon genggam 371 juta pelanggan, pengguna aktif media sosial 106 juta orang, dan rata-rata mengakses internet hampir 9 jam merupakan daya tarik yang sangat besar bagi perkembangan *fintech* di Indonesia. Sampai dengan Januari 2017 jumlah masyarakat Indonesia yang berbelanja di *e-commerce* mencapai 25 juta orang yaitu 9% dari total populasi. Nilai transaksi mencapai 5,6 milyar dolar AS, padahal rata-rata pendapatan pengguna *e-commerce* hanya 228 dolar AS. Bayangkan besarnya pasar *fintech* di tahun 2030 ketika Indonesia menjadi negara terbesar kelima perekonomiannya.

Bisnis *startup* di Indonesia terus berkembang, salah satu yang kini merajai merupakan sebuah industri baru *financial technology* atau biasa disebut *Fintech*. *Fintech* bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan, mempermudah transaksi dan juga meningkatkan literasi keuangan. Adapun perusahaan-perusahaan *Fintech* di Indonesia didominasi oleh perusahaan-perusahaan *startup* dengan potensi besar.

Sejalan dengan meningkatnya jumlah pemain, layanan yang ditawarkan oleh *fintech* juga semakin beragam, mulai dari pembayaran, pembiayaan/pinjaman, investasi di pasar modal hingga asuransi dikemas lebih menarik dengan sentuhan *fintech*. Pengetahuan, tuntutan, tingkat kenyamanan dan inklusi keuangan publik pun semakin meningkat. Namun demikian, sebagai konsekuensi logis dari akses

yang lebih terbuka dan opsi yang lebih banyak ini adalah meningkatnya resiko keamanan dalam bertransaksi.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendata Jawa Timur menjadi daerah ketiga dengan penyaluran pinjaman terbesar di Indonesia pada industri *fintech lending*. Setidaknya, penyaluran pinjaman di Jawa Timur mencapai Rp6,63 triliun per 30 September 2019 atau sekitar 11 persen dari total akumulasi penyaluran pinjaman secara nasional sebesar Rp60,4 triliun dengan transaksi peminjam (*borrower*) yang juga mengalami peningkatan hingga 261% *year-to-date* mencapai 5.812.821 akun *borrower*. Di sisi lain, Jawa Timur menjadi provinsi ke-tiga terbesar setelah DKI Jakarta dan Jawa Barat berdasarkan akumulasi jumlah pinjaman yang telah diberikan kepada peminjam. (Kurniawan, 2019)

Sehubungan dengan hal di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik Pengaruh *Fintech* Bagi Kepuasan Masyarakat Dalam Kegiatan Keseharian Di Daerah Surabaya-Sidoarjo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut. Apakah masyarakat di Surabaya-Sidoarjo merasa puas dalam melakukan transaksi menggunakan sistem *Fintech* dalam kehidupan keseharian?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pandangan dari masyarakat sekitar tentang transaksi

menggunakan *fintech*, cukup membantu dalam kegiatan keseharian atau tidak membantu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat tentang kualitas *fintech* di Indonesia dalam kegiatan keseharian masyarakat.
2. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang bergerak di bidang *fintech* untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
3. Sebagai sumber informasi atau bahan penelitian bagi pihak lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian pada aspek yang sama di masa yang mendatang.

#### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan antara lain:

1. Untuk memberikan tambahan informasi tentang Pengaruh *Fintech* Bagi Kepuasan Masyarakat Dalam Kegiatan Keseharian Di Daerah Surabaya-Sidoarjo.
2. Untuk menambah pemahaman secara praktis dalam bidang *fintech*. Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan *fintech* dan kepuasan masyarakat
3. Sebagai landasan empiris atau kerangka acuan untuk penelitian di masa yang akan datang.