

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Universitas Telkom atau *Telkom University* didirikan pada 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. *Telkom University* adalah Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, yang merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta yaitu Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). *Telkom University* tercatat memiliki 37 program sarjana strata satu yang terdiri dari tujuh fakultas, 7 program diploma tiga, dan 1 program diploma empat, serta 9 program magister. Tujuh fakultas pada strata satu antara lain, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Industri Kreatif, Fakultas Teknik Elektro, Fakultas Rekayasa Industri, Fakultas Teknik Informatika, dan Fakultas Ilmu Terapan. Ketujuh fakultas tersebut terletak di Jalan Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung, yang mana kawasan ini dulunya merupakan lokasi stasiun radio kedua di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah Kolonial Belanda.

Telkom University dipilih sebagai objek penelitian karena *Telkom University* menjadi perguruan tinggi swasta peringkat ke-1 (satu) dan perguruan tinggi peringkat ke-7 (tujuh) di Indonesia dalam pemeringkatan *Webometrics* dimana *Telkom University* menjadi satu-satunya PTS yang memasuki peringkat 7 besar *Telkom University* (2022). Selain itu, *Telkom University* memiliki berbagai keberagaman karena mahasiswanya berasal dari 33 provinsi yang berada di seluruh penjuru Indonesia.

Tabel 1. 1
Jumlah Mahasiswa *Telkom University*

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2019/2020	6.968
2020/2021	6.978
2021/2022	7.554
2022/2023	8.036

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa Keseluruhan	29.536

(Sumber : Data diolah, *telkomuniversity.ac.id*)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat jumlah keseluruhan mahasiswa *Telkom University* yang menjalani pendidikan pada tahun ajaran 2023 berjumlah sebanyak 29.536 mahasiswa, yang mana dapat di kategorikan sebagai Generasi Z karena dapat dipastikan termasuk dalam rentang kelahiran di tahun 2000-2004, Generasi Z merupakan generasi yang lahir dalam rentang waktu 1997 hingga 2012. Melansir dari website *pskp.kemdikbud.go.id*, (2021), Ryan Jenkins (2017) seorang *Author Wall Street Journal* dalam artikelnya yang berjudul “*Four Reasons Generation Z will be the Most Different Generation*” mengemukakan bahwa Generasi Z memiliki karakter beragam dan bersifat global, yang mana kedua hal tersebut membuat Generasi Z dengan mudah bisa memanfaatkan berbagai perubahan teknologi yang terjadi, sehingga dapat dikatakan teknologi yang digunakan sangat alami selayaknya mereka bernafas. Keterkaitan yang kuat antara Generasi Z dan teknologi mengindikasikan bahwa Generasi Z dalam kesehariannya tidak terlepas dari peran teknologi salah satunya di bidang keuangan.

Teknologi di bidang keuangan atau yang biasa dikenal dengan *Financial Technology (FinTech)* saat ini sedang digemari oleh seluruh kalangan tanpa terkecuali Generasi Z. Hasil survei yang dilakukan oleh APJII dalam Firlu & Fanesa, 2022, menyatakan bahwa, pada rentang waktu 1 tahun yakni 2019-2020 Generasi Z menjadi pengguna yang mendominasi dalam penggunaan internet, hal ini mengindikasikan bahwa Generasi Z menjadi salah satu dari populasi terbanyak di Indonesia. Dilansir dari *bi.go.id* (2022) pada 4th Indonesia Fintech Summit (IFS), Menkominfo mengungkapkan bahwa nilai transaksi *FinTech* Indonesia meraih *Compound Annual Growth Rate (CAGR)* sebesar 39% pada akhir Desember 2022, hal ini menunjukkan bahwa Indonesia dapat menyikapi pandemi Covid-19 sebagai momentum untuk akselerasi digitalisasi sektor jasa keuangan di Indonesia.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut World Bank (2022), *Financial Technology* merupakan teknologi

digital yang memiliki potensi untuk mengubah penyediaan layanan keuangan yang dapat mendorong pengembangan, modifikasi, pengaplikasian, dan proses dari model bisnis yang sudah ada saat ini. Sedangkan Lembaga Keuangan Digital didefinisikan oleh World Bank (2022) sebagai layanan keuangan yang mengandalkan teknologi digital yang dapat digunakan konsumen.

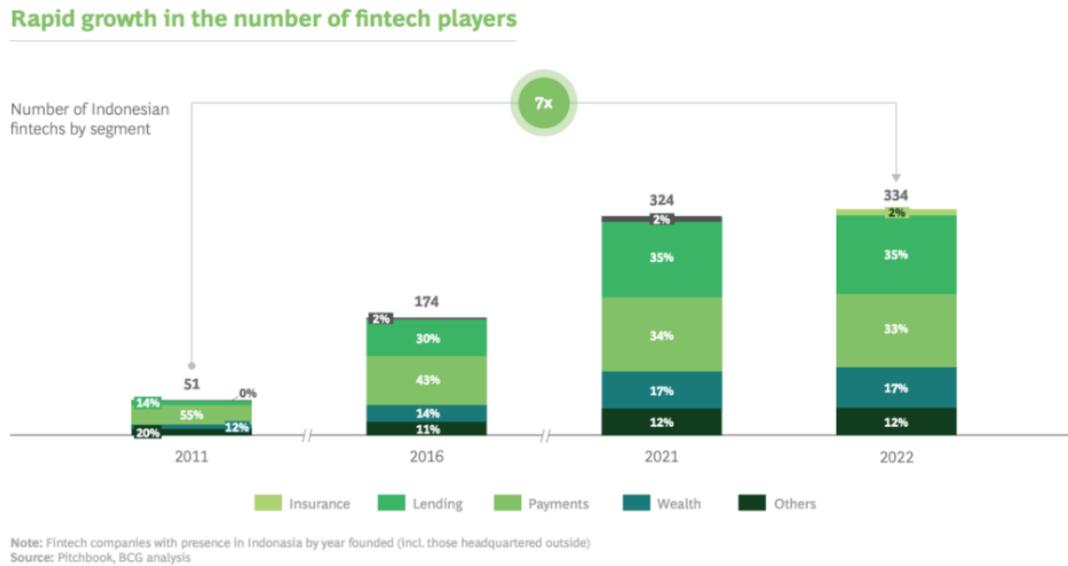
Berdasarkan artikel World Bank (2022) yang berjudul “*Digital Financial Services*”, *Financial Technology* dan Lembaga Keuangan Digital memiliki beberapa keunggulan diantaranya berpotensi untuk mengeluarkan biaya yang lebih rendah dalam proses operasionalnya, meningkatkan kecepatan dan keamanan dalam bertransaksi, serta dapat menjangkau kalangan masyarakat yang belum terjangkau oleh lembaga keuangan konvensional. *Financial Technology* meningkat sejalan dengan tingginya penggunaan *smartphone*, hal ini dibuktikan dengan terdapatnya lebih dari 850 juta akun *mobile money* yang tersebar di 90 negara dengan jumlah transaksi USD \$1,3 Miliar per harinya.

Financial Technology dan Lembaga Keuangan Digital juga semakin berkembang pada saat pandemi Covid-19 karena dengan kontak fisik yang terbatas membuat berbagai transaksi lebih mudah dari jarak jauh, berbagai manfaat yang dirasakan baik pada sisi konsumen yang bisa membayar barang dan jasa yang dipesan dari rumah saja dengan minim kontak fisik, maupun manfaat bagi pemerintah yang dengan mudah dapat menjangkau serta menyalurkan bantuan keuangan kepada masyarakat dengan kontak fisik yang terbatas.

Financial Technology yang selanjutnya disingkat menjadi *FinTech* merupakan sebuah industri yang menjadikan teknologi sebagai platform utama untuk mempermudah aktivitas keuangan, Schueffel (2018). Sedangkan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial mendefinisikan *FinTech* sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Selain itu, Bank Indonesia mengatur penyelenggaraan *FinTech* untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal.

Menurut Purba et al. (2023) perilaku masyarakat pada saat ini lebih sering melakukan transaksi menggunakan *FinTech* sebagai alat pembayarannya. Pembayaran yang dahulu lebih dominan dilakukan secara tunai, kini sebagian besar telah beralih menjadi pembayaran digital atau *FinTech*.

Gambar 1.1 Distribusi Layanan FinTech di Indonesia



u

mber : *FinTech News Singapore, 2023*)

Gambar 1.1 merupakan hasil survei *Fintech News Singapore* pada Maret 2023. Survei tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia pada tahun 2022 lebih banyak menggunakan layanan *FinTech* pada segmen pinjaman atau *lending* sebesar 35%, serta layanan *FinTech* yang banyak digunakan kedua yaitu pada segmen pembayaran atau *payments* sebesar 33%. Berdasarkan hasil survei, maka dapat terlihat bahwa keberadaan *FinTech* di Indonesia dapat membantu pemerintah untuk menyediakan layanan keuangan berbasis pinjaman dan pembayaran dalam jangkauan yang lebih luas dan lebih efisien. Selain itu, pada penelitian Iradianty & Aditya, 2021 menyatakan bahwa saat ini, masyarakat lebih banyak menggunakan transaksi digital payment services yang termasuk kedalam Lembaga Keuangan Digital.

Berdasarkan data yang telah dihimpun pada Buku (2021) mengenai *Digital Wallet Adoption in Indonesia* yang dikutip oleh Meitri Rama & Rahadian (2022) pengguna *digital wallet* di Indonesia pada tahun 2020 telah mencapai 63,6 juta pengguna dengan jumlah transaksi sebesar 1,7 Miliar. Tingkat penetrasi untuk kategori *digital wallet* pada tahun 2020 tercatat sebesar 25,6% terhadap total

populasi dan angka ini diperkirakan akan meningkat menjadi 76,5% di tahun 2025. Sedangkan untuk nilai transaksi *digital wallet* pada tahun 2020 mencapai angka USD \$28 Miliar dan diprediksi akan meningkat menjadi USD \$107 Miliar di tahun 2025.

Data diatas diperkuat oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan di India menemukan bahwa *FinTech* telah secara signifikan membantu inklusi keuangan di India, terutama pada masyarakat kelas menengah (Asif et al., 2023). Penelitian selanjutnya menemukan bahwa *FinTech* dapat berkontribusi dalam menjembatani inklusi keuangan dengan cara memanfaatkan produk dan layanan keuangan menggunakan *FinTech* (Nugraha et al., 2022). Lalu, penelitian terdahulu yang dilakukan di masa pandemic covid-19 menemukan bahwa keberadaan *FinTech* memiliki dampak yang positif pada saat pandemic covid-19 dilihat dari kontribusi *FinTech* dalam membantu masyarakat yang masih belum terlayani lembaga keuangan formal (Marginingsih, 2021).

Terdapat juga penelitian yang dilakukan terhadap kalangan perempuan di Indonesia menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku berpengaruh positif untuk mengadopsi *FinTech* di kalangan perempuan Indonesia (Setiawan et al., 2023). *FinTech* juga berperan aktif sebagai media dalam peningkatan inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap masyarakat di Jakarta (Dara & Mariah, 2020). *FinTech* juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat keuangan inklusif Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Sumatera Selatan (Hidayat et al., 2021). Penelitian terhadap UMKM juga dilakukan di Kabupaten Pamekasan yang memberikan hasil bahwa *FinTech* turut berperan aktif dalam pengembangan UMKM (Purwanto et al., 2021).

Mengacu pada Kajian Stabilitas Keuangan Bank Indonesia (2022), keberadaan *FinTech* dinilai mampu untuk menjangkau masyarakat yang belum terjangkau oleh perbankan. Selain itu, dengan adanya *FinTech* diharapkan masyarakat lebih mudah terakses pada produk-produk keuangan yang nantinya bisa berdampak pada kemudahan bertransaksi serta meningkatkan inklusi keuangan. Sejalan dengan KSK Bank Indonesia, menurut Kementerian PPN (BAPPENAS) di tahun 2017, *FinTech* menjadi salah satu bentuk implementasi Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Salah satu kalangan yang ditargetkan dalam peningkatan inklusi keuangan yaitu Generasi Z. Generasi Z dinilai sebagai salah satu generasi perubahan karena selain populasinya lebih banyak dibandingkan generasi-generasi

sebelumnya, Generasi Z juga dinilai mampu memberikan dampak terhadap kemajuan bangsa di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti bermaksud melakukan analisa untuk melihat bagaimana pengaruh *Financial Technology* terhadap inklusi keuangan serta apakah dengan adanya Layanan Keuangan Digital berpengaruh terhadap inklusi keuangan. Hal ini menjadi alasan peneliti dalam memilih mahasiswa *Telkom University* khususnya mahasiswa angkatan 2019 hingga 2022 yang termasuk kedalam kategori Gen Z sebagai populasi sampel. Sehingga judul penelitian ini adalah “PENGARUH FINTECH DAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL TERHADAP INKLUSI KEUANGAN PADA MAHASISWA GENERASI Z (TELKOM UNIVERSITY)”

1.3 Perumusan Masalah

Era digitalisasi yang berkembang semakin pesat setiap harinya membuat kehidupan keseharian masyarakat berubah, terlebih pada Generasi Z yang memang setiap kegiatannya berkaitan dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi. Kemudahan transaksi online saat ini banyak diminati dengan alasan jika menggunakan metode *FinTech Payment* transaksi yang dilakukan dapat diakses dimanapun dan kapanpun menggunakan *smarthphone* yang terhubung dengan akses internet. Kemudahan tersebut dapat dirasakan seluruh kalangan tanpa terkecuali oleh Generasi Z yang merasa dengan adanya *FinTech* dapat mengefisiensikan waktu, nyaman, serta ekonomis.

Meskipun penggunaan *FinTech* yang cukup digemari, hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022 menunjukkan bahwa sektor jasa keuangan *FinTech* memiliki persentase inklusi keuangan sebesar 2,56% di tahun 2022. Nilai tersebut cukup kecil jika dibandingkan dengan inklusi keuangan nasional secara keseluruhan yang memiliki presentasi total sebesar 85,10% di tahun 2022. Dari hasil survei tersebut memunculkan dugaan bahwa *FinTech* dan Layanan Keuangan Digital tidak memiliki bagian yang cukup besar dalam peningkatan persentase inklusi keuangan secara keseluruhan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka yang telah dilakukan, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh secara signifikan terhadap *Use of FinTech for Financial Inclusion* (FTFI) pada Mahasiswa *Telkom University* yang termasuk dalam Generasi Z?
2. Apakah *Social Influence* (SI) berpengaruh secara signifikan terhadap *Use of FinTech for Financial Inclusion* (FTFI) pada Mahasiswa *Telkom University* yang termasuk dalam Generasi Z?
3. Apakah *Service Trust* (ST) berpengaruh secara signifikan terhadap *Use of FinTech for Financial Inclusion* (FTFI) pada Mahasiswa *Telkom University* yang termasuk dalam Generasi Z?
4. Apakah *Usability* (UB) berpengaruh secara signifikan terhadap *Use of FinTech for Financial Inclusion* (FTFI) pada Mahasiswa *Telkom University* yang termasuk dalam Generasi Z?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara ilmiah di bidang keuangan khususnya pengaruh *FinTech* dan Layanan Keuangan Digital terhadap Inklusi Keuangan.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan serta menjadi referensi maupun perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis dan relevan dalam bidang perbankan dan topik-topik relevan lainnya.

1.5.2 Aspek Praktis

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta masukan bagi para Mahasiswa *Telkom University* yang termasuk kedalam Generasi agar di masa mendatang dapat lebih memahami penggunaan *FinTech* dan Layanan Keuangan Digital yang nantinya akan berdampak pada tingkat inklusi keuangan.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta

masukannya bagi Perusahaan *FinTech* dan Layanan Keuangan Digital mengenai indikator-indikator yang bisa digunakan untuk meningkatkan penggunaan *FinTech* dan Layanan Keuangan Digital.

3. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta masukannya bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai salah satu referensi serta masukannya dalam menentukan strategi serta kebijakan yang memiliki keterkaitan dengan inklusi keuangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam rangka memudahkan pemahaman pada berbagai materi yang dibahas dalam skripsi ini, maka dibagi ke dalam beberapa bab memiliki keterkaitan yang berkesinambungan dengan bab selanjutnya. Berikut adalah sistematika penulisannya:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan deskripsi penelitian secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengandung teori dari umum sampai ke khusus, disertai deskripsi singkat penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis penelitian jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencantumkan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang akan menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Situasi Sosial, Pengumpulan Data, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, dilanjutkan dengan

interpretasi hasilnya dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan akan lebih baik terdapat komparasi hasil analisis dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat peneliti.