

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan *Financial Technology* di Indonesia berada dalam pengawasan Bank Indonesia (BI). *Financial technology (Fintech)* merupakan terobosan teknologi keuangan yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan (fitur) keuangan. Pada saat ini *fintech* melayani *electronic money, virtual account, aggregator, lending* (pinjaman), dan transaksi keuangan *online* yang lain. Aplikasi pinjaman *online* telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama di negara-negara dengan tingkat penetrasi internet yang tinggi. Pinjaman *online* yang merupakan salah satu layanan dari *fintech* telah menjadi salah satu alternatif peminjaman dana dengan cepat, istilah tersebut biasanya disebut dengan *peer to peer (P2P) lending*.

Menurut data survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengakses internet di Indonesia pada tahun 2017 tumbuh sebesar 7,9% dari tahun sebelumnya dan tumbuh lebih dari 600% dalam 10 tahun terakhir. Proses pengajuan pinjaman *online* bisa diakses melalui perangkat seluler ataupun perangkat komputer. Pinjaman *online* (pinjol) semakin populer pada masa pandemi *Covid-19*. Penyebaran *Covid-19* telah mengakibatkan perlambatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dampak yang terasa ini termasuk pada jalur perdagangan ekspor, pariwisata, dan investasi (Kadek dkk., 2022). Masyarakat yang mengalami kesulitan keuangan juga berusaha mencari alternatif pinjaman untuk kebutuhan mendesak.

Perusahaan pinjaman *online* berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), namun banyak juga yang tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau sering disebut dengan pinjaman *online* ilegal. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Satuan Tugas Pemberantas Aktivitas Keuangan Ilegal (Satgas PASTI) menetapkan 233 pinjol ilegal dan 78 penawaran peminjaman pribadi (pinpri) hingga 31 Januari 2024. Satgas PASTI telah memblokir 8.460 entitas keuangan ilegal sejak 2017 hingga 31 Januari 2024. Masing-masing terdiri dari 1.218 entitas investasi ilegal, 6.991 entitas pinjaman *online* ilegal, serta 251 entitas pegadaian ilegal.

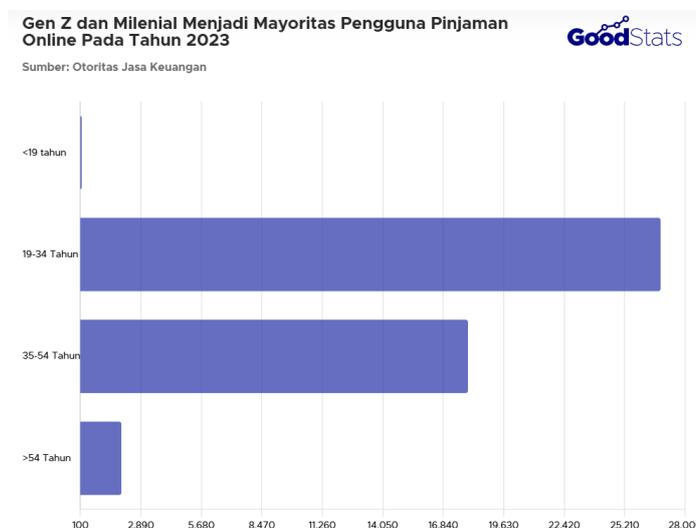
Penggunaan aplikasi pinjaman *online* di kalangan mahasiswa juga menimbulkan beberapa masalah, seperti ketergantungan pada pinjaman, bunga yang tinggi, dan dampak negatif pada kesejahteraan mental karena tekanan finansial. Salah satu dampak negatif dari pinjaman *online* adalah kasus bunuh diri mahasiswa inisial EN usia 24 tahun di Semarang diduga akibat tekanan yang dihadapi terkait pinjaman *online*, berdasarkan berita yang diterbitkan

pada 15 Oktober 2023 ditulis oleh Whisnu M (Media Indonesia, diakses 12 Juli 2024). Bahkan dalam kenyataannya tidak menutup kemungkinan jika permasalahan utang pinjaman *online* ini membuat seorang mahasiswa melakukan tindakan kriminal seperti mencuri dan bahkan saling membunuh, seperti kasus mahasiswa UI yang membunuh juniornya akibat terlilit utang pinjaman *online*. Seperti yang diungkap dalam artikel tersebut bahwa AAB (23), yang merupakan seorang mahasiswa Universitas Indonesia (UI), membunuh adik tingkatnya yang berinisial MNZ (19) karena ingin menguasai barang berharga korban untuk membayar utang dan juga kerugian yang dialami pelaku karena melakukan investasi (Kompasiana, diakses 12 Juli 2024).

Mahasiswa menjadi kelompok yang rentan terhadap pinjaman *online* karena kurangnya literasi keuangan dan permasalahan pribadi. Berdasarkan permasalahan tersebut, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif, penulis telah melakukan wawancara bersama dengan 5 mahasiswa Universitas Jambi yang telah memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi pinjaman *online*. Dari wawancara tersebut mahasiswa menggunakan dengan alasan seperti memiliki kebutuhan ataupun keperluan mendesak, tambahan membayar uang kuliah, untuk kebutuhan sehari-hari dan juga untuk berbelanja *online*. Proses pengajuan pinjaman *online* sangat mudah dan cepat, cukup dengan mengisi formulir dan melampirkan beberapa dokumen pendukung seperti KTP dan foto diri tanpa adanya jaminan dengan waktu kurang dari 24 jam dari awal permintaan hingga uang masuk ke rekening. Sebagian besar dari mereka memilih aplikasi tertentu berdasarkan rekomendasi teman atau ulasan positif yang ditemukan di internet. Dari hasil wawancara yang dilakukan mahasiswa merasa terbantu dengan pinjaman yang diberikan, namun ada juga yang merasa sedikit terganggu diteror terus menerus dan terbebani jika membayar pinjaman lewat dari jatuh tempo karena akan ada denda tambahan. Dari wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya dampak positif yang dirasakan mahasiswa seperti pinjaman *online* membantu menyelesaikan kebutuhan mendesak tanpa harus menunggu lama.

Menurut artikel yang dirilis oleh GoodStats (2023) melansir dari data statistik *fintech lending* Otoritas Jasa Keuangan (OJK), per Juni 2023 nilai pinjaman masyarakat Indonesia ke pinjaman *online* (pinjol) mencapai  $\geq$ Rp47 triliun. Kebanyakan pengguna pinjaman *online* merupakan generasi muda usia 19 - 34 tahun yang termasuk ke rentang usia mahasiswa. Generasi muda sebagai penyumbang terbesar penerima pinjol, mencapai Rp26,87 triliun. Generasi muda juga menjadi penyumbang kredit macet pinjol terbesar. Kelompok usia yang terdiri dari pekerja dan mahasiswa ini memiliki jumlah

nilai gagal bayar utang sebesar Rp763,65 miliar. Menurut data Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) tercatat 60% pengguna pinjol berusia 19-24 tahun menggunakan pinjol bukan untuk memenuhi kebutuhan. Melainkan, untuk memenuhi gaya hidup seperti membeli gadget, pakaian, hingga tiket konser.



**Gambar 1** Mayoritas Usia Pengguna Pinjaman *Online*  
 (Sumber : GoodStats, 2023)

Pinjaman *online* memiliki mekanisme pinjaman yang mudah serta syarat yang tidak begitu rumit, dapat dilakukan tanpa perlu adanya jaminan, dapat dilakukan di berbagai tempat dan jangka waktu pinjaman dapat diatur sesuai keinginan. Pelunasan pinjaman *online* relatif mudah, karena dapat dilakukan secara mencicil dengan tingkat bunga tertentu, tergantung jangka waktu yang dipilih. Meskipun demikian, pinjaman *online* rentan terhadap adanya praktek *predatory lending* terutama oleh perusahaan ilegal yang tidak terdaftar dan tidak memiliki izin OJK. *Predatory lending* adalah praktik pemberian pinjaman yang bersifat eksploitatif dan tidak adil terhadap peminjam, di mana pemberi pinjaman (kreditor) memanfaatkan ketidaktahuan, keterdesakan, atau situasi sulit peminjam untuk memperoleh keuntungan yang berlebihan. Pinjaman *online* juga memiliki risiko seperti diteror, adanya ancaman dan ada bunga keterlambatan ketika tidak membayar pinjaman tepat waktu dan risiko lainnya yaitu kebocoran data pribadi disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Untuk mengetahui seberapa puas pelanggan menggunakan suatu sistem salah satunya dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) (Pibriana, Desi, 2022). EUCS memakai lima dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna: kemudahan untuk digunakan, keuntungan yang ditawarkan,

keandalan sistem, dukungan, dan kepuasan menyeluruh. Metode EUCS bisa digunakan untuk menganalisis secara menyeluruh sebab yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi.

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis penggunaan aplikasi pinjaman *online* di kalangan mahasiswa dan dampaknya terhadap kehidupan mahasiswa. Penelitian ini akan menggunakan metode EUCS untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan pinjaman *online* yang terjadi pada mahasiswa Universitas Jambi. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu (Darwati, 2022). Metode EUCS dipilih karena dapat memberikan penilaian yang fokus pada kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan lima dimensi utama (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*), sehingga memungkinkan penelitian untuk mengidentifikasi aspek-aspek spesifik dari aplikasi pinjaman *online* yang berpengaruh terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini akan menggabungkan metode kepuasan pengguna dari sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*, penelitian ini mengidentifikasi seberapa efektif penggunaan aplikasi pinjaman *online*. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**”. Diharapkan nantinya penelitian ini bisa memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana mahasiswa di Universitas Jambi menggunakan aplikasi pinjaman *online*.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel isi (*content*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*?
2. Apakah variabel keakuratan (*accuracy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*?
3. Apakah variabel bentuk (*format*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*?
4. Apakah variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*?
5. Apakah variabel ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah variabel isi (*content*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*.
2. Untuk mengetahui apakah variabel keakuratan (*accuracy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*.
3. Untuk mengetahui apakah variabel bentuk (*format*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*.
4. Untuk mengetahui apakah variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*.
5. Untuk mengetahui apakah variabel ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*.

### 1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dalam penulisan tugas akhir ini membatasi permasalahan tersebut dalam beberapa hal, yaitu :

1. Penelitian ini akan membatasi responden pada mahasiswa aktif Universitas Jambi yang akan dipilih secara acak.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini akan didasarkan hanya pada tanggapan dan jawaban mahasiswa Strata-1 angkatan 2020-2023 terhadap kuesioner yang diberikan dengan alasan banyak ditemukannya

mahasiswa S-1 yang melakukan pinjaman *online* untuk mendapatkan dana cepat agar bisa memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Hal tersebut didukung dengan fakta bahwa mahasiswa S-1 secara umum belum mempunyai penghasilan tetap untuk mendukung finansial dan gaya hidup.

3. Penelitian ini akan membatasi pada aplikasi pinjaman online yang telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pembaca agar mendapatkan wawasan terkait teori yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi pinjaman *online* berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan gambaran apabila terdapat kekurangan bagi pihak pengembang serta penyedia layanan dalam menyediakan layanan yang lebih baik, dan masukan kepada pengembang dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.