

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan bagian besar dari sektor swasta baik di negara maju maupun negara berkembang. Hal ini memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan pengentasan kemiskinan di negara berkembang (Ayyagari et al., 2008). UMKM menciptakan lebih dari 60 persen dari total pekerjaan yang sebagian dapat mengatasi kurangnya lapangan pekerjaan dan ketimpangan pendapatan yang banyak terjadi di negara berkembang, termasuk di Indonesia (Beck et al., 2005). Oleh karena itu, untuk tumbuh dan bertahan guna menciptakan lebih banyak lapangan kerja dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi, UMKM membutuhkan keuangan melalui inklusi keuangan (Beck & Demirguc-Kunt, 2006; Scoreboard, 2017)

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) atau Badan Program Pembangunan PBB (2006), inklusi keuangan mengacu pada pelanggan yang mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal mulai dari layanan kredit dan tabungan sederhana hingga layanan yang lebih kompleks seperti asuransi dan pensiun. *Mobile Money* umumnya mengacu pada layanan pembayaran yang dioperasikan di bawah peraturan keuangan dan dilakukan dari atau

melalui perangkat seluler. Secara ringkas, Bank Dunia (“Bank. Poor,” 2008) mengemukakan bahwa ketersediaan berbagai layanan keuangan sangat penting bagi UMKM untuk membantu menghasilkan pendapatan, memperlancar konsumsi, membangun aset, dan mengelola risiko.

UMKM di negara berkembang kurang memiliki akses keuangan yang memadai karena tidak adanya cabang bank di pedesaan tempat mereka beroperasi . Hal ini karena tingginya biaya operasi yang terlibat dalam memberikan pinjaman kecil kepada UMKM (Karanth, 2018). Korporasi Keuangan Internasional (IFC, 2018) berpendapat bahwa saluran *Fintech* baru seperti layanan *mobile money* dapat menawarkan solusi keuangan untuk membuat layanan keuangan lebih mudah diakses oleh wiraswasta mikro di pasar terbelakang dimana tidak adanya cabang bank.

Sementara teknologi *mobile money* telah menunjukkan langkah fenomenal dalam memperluas dan mempermudah layanan keuangan untuk UMKM yang terletak di daerah pedesaan di negara berkembang, (Villasenor et al., 2015) mengamati bahwa kurangnya transparansi dan penipuan yang berasal dari operator *mobile money* dan perusahaan telekomunikasi yang telah menyebabkan keengganan individu untuk berpartisipasi dalam sektor *mobile money*. Selain itu, teknologi utama yang digunakan melalui telepon seluler seperti layanan pesan singkat (SMS) dan data layanan tambahan tidak terstruktur (USSD atau Kode Cepat) juga memiliki kelemahan keamanan yang dapat dimanfaatkan untuk mencegat transaksi *mobile money*.

Akibatnya, Bank Dunia telah mengadvokasi perlindungan konsumen untuk memastikan bahwa data konsumen dilindungi melalui platform *mobile money* dan informasi yang cukup diberikan kepada pengguna dengan akses ke mekanisme bantuan untuk menyelesaikan perselisihan. Sementara itu, *Alliance for Financial Inclusion* (AFI, 2014) menyatakan bahwa melindungi konsumen dari risiko transaksi dan memastikan bahwa mereka memahami produk *mobile money*, dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem *mobile money*. Hal ini bisa mengakibatkan peningkatan adopsi dan penggunaan *mobile money*.

Perlindungan konsumen digital menjadi tantangan bagi Pemerintah. Hal ini berasal dari berbagi data pelanggan dan nomor identifikasi pribadi (PIN) dengan penipu, penanganan keluhan yang tidak efektif, bantuan konsumen, dan solusi yang belum terselesaikan untuk transaksi yang salah arah melalui *platform mobile money*. Selain itu, implementasi kebijakan *mobile money* juga lebih condong ke sisi penawaran daripada sisi permintaan.

Dengan latar belakang ini, penelitian saat ini dimotivasi oleh keengganan individu untuk berpartisipasi dalam sektor *mobile money* karena kurangnya transparansi, keamanan yang tidak memadai, risiko operasional dan teknis, informasi yang tidak memadai tentang layanan keuangan digital, kurangnya privasi data dan kekurangan pada efek moderasi perlindungan konsumen digital dalam hubungan antara adopsi

dan penggunaan *mobile money* dan inklusi keuangan di negara berkembang.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul “**ADOPSI DAN PENGGUNAAN *MOBILE MONEY* DAN INKLUSI KEUANGAN DIMODERASI OLEH PERLINDUNGAN KONSUMEN DIGITAL**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah nya sebagai berikut:

1. Apakah Adopsi dan penggunaan *mobile money* berpengaruh terhadap inklusi keuangan?
2. Apakah Perlindungan konsumen digital berpengaruh terhadap inklusi keuangan?
3. Apakah Perlindungan konsumen digital memoderasi hubungan antara adopsi dan penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh adopsi dan penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan.
2. Menganalisis pengaruh perlindungan konsumen digital terhadap inklusi keuangan.
3. Menganalisis pengaruh moderasi dari perlindungan konsumen digital terhadap adopsi dan penggunaan *mobile money* dan inklusi keuangan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi terkait perlindungan konsumen digital yang memoderasi hubungan antara adopsi dan penggunaan *mobile money* dengan inklusi keuangan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan referensi dan perluasan bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, mafaat penniselitan, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori, penelitian terdahulu, hipotesis, serta kerangka pemikiran teoritis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable dan pengukuran, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum hasil penelitian, pengujian kualitas pengumpulan data, dan analisis data dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini mejelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.