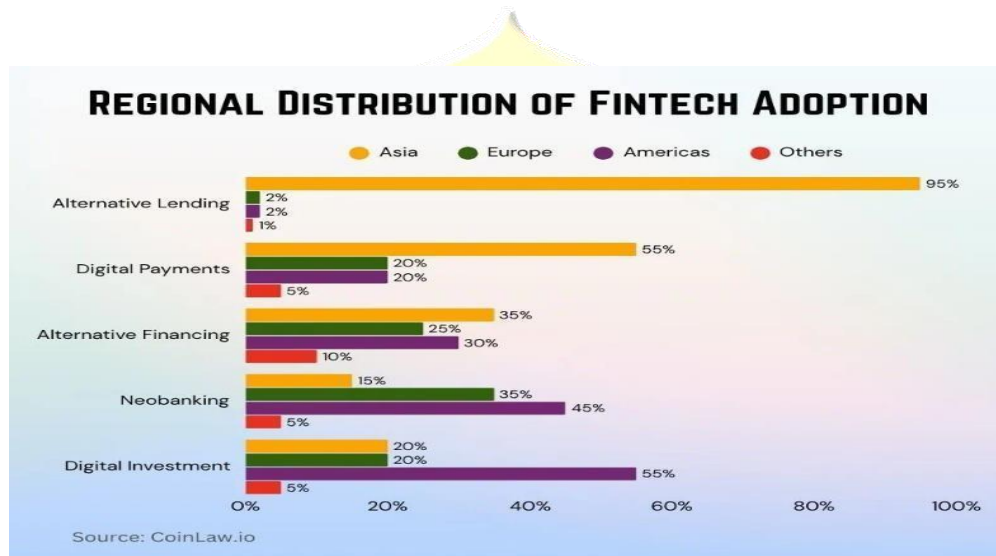


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan signifikan dalam perilaku masyarakat global, termasuk di Indonesia. Secara global, pada 2025 lebih dari 78% pengguna internet menggunakan setidaknya satu layanan *fintech* dengan pinjaman alternatif yang didominasi oleh Asia sebesar 95% dari nilai transaksi global yang diikuti oleh Amerika dan Eropa sebesar 2%, sementara negara lain sebesar 1% (Elad, 2025).



Sumber: CoinLaw.io

Gambar I- 1 Grafik *Regional Distribution Of Fintech Adoption*

Adopsi *fintech* di Indonesia semakin meningkat dari 49% hingga 64% (Elad, 2025). Salah satu inovasi *fintech* yang populer di Indonesia adalah *peer to peer* (P2P) *lending*. Berdasarkan statistik *Fintech Lending* OJK (September 2025), total *outstanding* pinjaman P2P *lending* mencapai Rp 90,99 triliun,

meningkat sebesar 22,16% dibanding tahun sebelumnya. Jumlah akun peminjam aktif tercatat lebih dari 130 juta, sementara pemberi pinjaman mencapai 1,8 juta akun (Oswaldo, 2025). Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan terhadap layanan pinjaman digital.

Peer to Peer (P2P) lending merupakan salah satu inovasi layanan keuangan digital yang digunakan untuk akses pembiayaan bagi seseorang yang kesulitan melakukan pinjaman pada layanan perbankan konvensional. Proses yang dilakukan secara daring dan persyaratan yang lebih sederhana memungkinkan peminjam memperoleh dana tanpa harus melalui prosedur kredit bank yang panjang dan kompleks (Larasati *et al.*, 2025). Peran P2P *lending* dalam meningkatkan inklusi keuangan menjadi sangat signifikan di negara berkembang seperti Indonesia, di mana sejumlah komunitas masih menghadapi hambatan geografis dan administratif dalam mengakses layanan keuangan formal, sehingga *fintech* ini membantu meminimalkan kesenjangan akses tersebut (Larasati *et al.*, 2025). Kemudahan akses yang ditawarkan oleh *platform* P2P *lending* membuat proses pengajuan dan pencairan pinjaman lebih cepat dibandingkan lembaga keuangan tradisional. Hal ini sangat menguntungkan bagi seseorang yang membutuhkan dana secara mendadak untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif (Indrijawati, 2024). Bagi pemberi pinjaman atau *lender*, P2P *lending* menawarkan peluang investasi alternatif dengan potensi *return* yang lebih tinggi dibandingkan instrumen keuangan tradisional seperti deposito, sehingga membantu diversifikasi portofolio investasi pribadi. Investasi yang masuk pada P2P *lending* dapat

membantu sistem pembiayaan nasional dengan membuka sumber dana baru. Dana yang diperoleh dari investor dapat digunakan untuk biaya pendidikan, modal kerja, pembiayaan konsumen produktif, dan pembiayaan seseorang lainnya. Hal ini tidak hanya menguntungkan bagi investor melalui *return* yang tinggi, tetapi juga bermanfaat untuk masyarakat yang kesulitan dalam akses peminjaman dana pada layanan keuangan (Listiana *et al.*, 2024). Platform P2P *lending* juga membantu meningkatkan literasi finansial digital seseorang melalui interaksi langsung dengan teknologi keuangan dan informasi yang disediakan dalam aplikasi atau situs, yang dapat mendorong kesadaran seseorang terhadap pentingnya pengelolaan finansial pribadi (Larasati *et al.*, 2025). Keunggulan lain yang dimiliki oleh P2P *lending* adalah sifatnya yang berhubungan secara langsung tanpa melalui perantara dan berbasis teknologi, yang memungkinkan proses penilaian risiko dan pencocokan antara pemberi dan peminjam dilakukan secara lebih efisien melalui algoritma otomatis dan *data scoring*, tanpa interaksi tatap muka (Indrijawati, 2024). P2P *lending* memberikan alternatif pembiayaan yang lebih cepat dan fleksibel bagi seseorang dalam konteks ekonomi digital, meskipun tetap memerlukan dukungan literasi finansial dan peraturan yang kuat untuk memaksimalkan manfaatnya bagi masyarakat umum.

Di sisi lain OJK melaporkan bahwa 22,9% penyelenggara P2P *lending* memiliki tingkat kredit macet atau wanprestasi lebih dari 5% per September 2025. Secara industri, tingkat risiko kredit secara agregat (TWP90) berada di posisi 2,82% yang dimana mengalami kenaikan dari Agustus 2025 yang

sebesar 2,60% (Amara, 2025). Adanya inovasi teknologi juga menimbulkan adanya serangan *cyber* (*cyber crime*). Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menyatakan bahwa sepanjang Januari hingga Juli 2025 terjadi 3,64 miliar serangan *cyber* atau anomali trafik (Bloomberg, 2025). Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dari tahun sebelumnya yang berjumlah berjumlah 610 Juta (Nouvan, 2024). Kerugian akibat penipuan digital dan serangan juga dilaporkan mencapai sekitar Rp 476 miliar pada periode November 2024 hingga Januari 2025 (Rolia, 2025).

Serangan *cyber* juga dapat terjadi pada layanan keuangan digital berupa pencurian data informasi yang berdampak pada kepercayaan penggunaan seseorang terhadap layanan keuangan digital (Anggono, 2021). Layanan keuangan digital cenderung lebih rentan terhadap *cyber crime* dan tindak kejahatan karena berisi data pribadi yang sensitif dan bernilai, sehingga jika direntas dapat menimbulkan penyalahgunaan akun, penipuan, dan pencurian dana (Javaheri *et al.*, 2024).

Adanya kerentanan layanan keuangan digital terhadap *cyber crime* terbukti pada kasus *ransomware* pada BSI pada Mei 2023 yang menyatakan bahwa adanya pencurian data sebanyak 15 juta nasabah serta data pegawai, dan sekitar 1,5 *terabyte* data internal termasuk database pelanggan, dokumen finansial, dokumen legal, bahkan catatan internal bank. Data yang dicuri berupa nomor ponsel, alamat, nama, informasi dokumen, jumlah saldo bank, nomor kartu, transaksi yang dilakukan, dokumen finansial, legal, kontrak kerja bank, dan kata sandi semua layanan internal dan eksternal bank (Aditya,

2023). Beberapa kasus terkait serangan *cyber*, terutama pada layanan keuangan digital mulai dari pencurian data pribadi, penipuan, hingga *ransomware* menunjukkan bahwa *fintech* masih memiliki kerentanan yang tinggi. Tingkat ancaman tersebut tidak hanya berpengaruh pada kerugian financial, tetapi dapat meningkatkan tekanan psikologis seseorang. Maraknya kasus *cyber crime* membuat seseorang merasa ragu dan khawatir untuk menggunakan layanan digital sepenuhnya (Sulistiawati *et al.*, 2025), sehingga seseorang merasakan ketakutan akan keamanan data pribadi maupun uang.

Adanya kasus *cyber crime* pada layanan *fintech* tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga menciptakan rasa tidak nyaman dan ketidakpastian. Kondisi ini membuat seseorang harus mengambil keputusan untuk tetap menggunakan atau menghindarinya. Seseorang harus memilih strategi yang tepat untuk mengatasi rasa tidak nyaman tersebut, strategi bertahan inilah yang dinamakan *coping behavior*. Menurut Lazarus dan Folkman (1984) *coping behavior* adalah emosi maupun tindakan yang dilakukan oleh seseorang jika mengalami stres yang dianggap melebihi kemampuannya (Kim & Choi, 2022).

Salah satu bentuk dimensi dari *coping behavior* adalah *protective action* atau tindakan protektif yang dilakukan seseorang untuk meningkatkan keamanan dan mengurangi potensi kerugian. Pada konteks keuangan digital, ini bisa berupa pengecekan ulang legitimasi *platform* sebelum memberikan data, penggunaan autentikasi ganda, memonitor aktivitas akun secara rutin, atau menggunakan perangkat yang dianggap lebih aman. Tindakan tersebut

merupakan salah satu usaha yang dilakukan secara mandiri oleh seseorang jika kemungkinan terjadi kegagalan keamanan dan ingin tetap memanfaatkan kemudahan layanan. Adanya peningkatan kesadaran pengguna terhadap ancaman *cyber* terlihat efektif untuk mendukung *coping* melalui proteksi aktif (Hakimi *et al.*, 2025)

Selain tindakan protektif, dimensi *coping behavior* yang selanjutnya adalah *seeking help* yakni mencari dukungan eksternal atau informasi tambahan untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian. Seseorang dapat berkonsultasi ke teman yang lebih paham teknologi, mencari ulasan atau testimoni pengguna lain melalui forum, atau menghubungi layanan pelanggan melalui *platform* yang tersedia untuk mengonfirmasi keamanan layanan (Yang *et al.*, 2023). Pada penelitian Mahardika, (2023), ketika seseorang memiliki akses ke informasi dan mencari bantuan, kekhawatiran terhadap keamanan layanan bisa berkurang.

Namun, tidak semua orang memilih jalur protektif atau mencari bantuan. Beberapa orang lebih memilih strategi *avoidance*, sebagai salah satu dimensi dari *coping behavior*. *Avoidance* yaitu mengurangi frekuensi penggunaan, menunda transaksi, atau bahkan berhenti menggunakan layanan digital jika ancaman dianggap terlalu besar atau berulang. Pada penelitian yang dilakukan Zahra & Urumsah, (2024) menyatakan bahwa ancaman dapat mempengaruhi seseorang untuk menghindar dalam konteks layanan keuangan digital. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Mahardika, (2023) pada konteks pengguna e-banking menghasilkan temuan bahwa *perceived threat*

dan *anxiety* memiliki pengaruh positif terhadap *coping behavior*, dengan strategi *seeking help* dan *protective action*. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat respon berupa perilaku terhadap penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi.

Penelitian (Reihan *et al.*, 2025) dalam *Journal of Health, Medical, and Psychological Studies* memberikan penemuan bahwa stres keuangan dan kecemasan memiliki hubungan erat dengan perilaku keuangan negatif di kalangan pengguna muda P2P *lending*. Seseorang yang memiliki tingkat kecemasan tinggi cenderung melakukan perilaku *impulsif*, yaitu menghindar dari tanggung jawab pembayaran, atau berhenti menggunakan layanan digital tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Widarwati *et al.*, (2024) menegaskan bahwa perilaku keuangan seseorang berkaitan dengan bagaimana mereka mengelola risiko digital dan tekanan psikologis. Pada konteks *fintech lending*, mereka menemukan bahwa rendahnya pemahaman terhadap keamanan finansial dapat meningkatkan kecemasan dan membuat seseorang melakukan cara untuk melindungi diri terhadap layanan pinjaman online

Setiap strategi *coping behavior* yang dipilih berawal dari bagaimana cara seseorang menilai situasi yang dianggap beresiko. Ketika persepsi terhadap ancaman mulai terbentuk, hal tersebut kemudian menjadi dasar yang membentuk berbagai respons yang mereka lakukan. Menurut Lazarus & Folkman (1984) reaksi emosi seseorang terhadap suatu ancaman dengan kemungkinan untuk terdampak stress disebut dengan *perceived threat* (Yeni & Pelupessy, 2023). Berdasarkan kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa

perceived threat dapat muncul ketika seseorang merasakan bahaya yang dapat merugikan dirinya. Ancaman pada konteks P2P *Lending* dapat berupa kebocoran data pribadi, penipuan digital, gagal bayar pinjaman, hingga penagihan tidak etis. Seseorang yang memiliki persepsi ancaman tinggi cenderung menunda atau menolak menggunakan *platform* pinjaman digital karena merasa risiko yang ditimbulkan lebih besar daripada manfaatnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mahardika, (2023) pada penggunaan *m-banking* menunjukkan bahwa jika seseorang memiliki persepsi ancaman yang tinggi, maka cenderung melakukan tindakan protektif dan meminta bantuan kepada orang lain. langkah yang dapat diambil yaitu rutin mengganti kata sandi dan meminta bantuan baik kepada teman dekat, saudara, maupun pihak yang sudah berpengalaman. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Morstead (*et al.*, 2022) menyatakan bahwa jika ancaman yang dipersepsikan terlalu tinggi, seseorang cenderung melakukan respon berupa penghindaran dari sumber ancaman.

Rasa kekhawatiran terhadap keamanan informasi dan kerahasiaan data membuat mereka merasa ragu atau tidak nyaman saat harus menggunakan aplikasi finansial. Pada penelitian terhadap pengguna *mobile banking*, ditemukan bahwa kerentanan terhadap *cybersecurity threats* seperti potensi *phishing*, *malware* atau kebocoran data dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan memperbesar kekhawatiran pengguna terhadap keamanan layanan (George & Hasan, 2025). Hal ini tidak hanya menimbulkan adanya

persepsi resiko, tetapi juga menimbulkan rasa cemas seseorang terhadap adanya *fintech*.

Ketika rasa khawatir yang sering hadir seperti setiap kali melakukan *login*, memasukkan data pribadi, atau melakukan transaksi kondisi ini bisa berkembang sebagai *internet anxiety*. *Internet anxiety* adalah kecemasan yang dialami seseorang akibat interaksi dengan teknologi yang berbasis internet (Rodrigues & Casillas-martín, 2025). Penelitian mengenai adopsi *e-banking*, “*security anxiety*” terbukti menjadi mediator antara persepsi ancaman dan perilaku menghindar terhadap layanan daring (X. Wang *et al.*, 2023). Pada penelitian yang dilakukan oleh Mahardika, (2023) menunjukkan bahwa jika seseorang merasakan kecemasan akibat berinteraksi dengan teknologi yang berkaitan dengan internet, maka seseorang cenderung melakukan tindakan protektif dan meminta bantuan kepada orang lain yang dianggap lebih mampu dalam bidang tersebut. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa walaupun kemudahan dan manfaat layanan dinilai tinggi, aspek keamanan dan privasi tetap menjadi kekhawatiran utama bagi pengguna dan kekhawatiran ini dapat menurunkan kenyamanan serta keinginan untuk menggunakan layanan secara rutin (Almaiah *et al.*, 2023). Artinya, seseorang tidak hanya menyadari ancaman secara kognitif, tetapi juga merasakan ketidaknyamanan psikologis ketika menghadapi layanan digital yang dipenuhi rasa was-was dan ketidakpastian.

Meskipun berbagai ancaman *cyber* dan kecemasan digital terus berkembang, realitasnya layanan *fintech* termasuk P2P *lending* tetap semakin

banyak digunakan karena menawarkan kemudahan, aksesibilitas, dan kecepatan akses (Pratama, 2025). Kondisi ini membuat seseorang mempertimbangkan kembali penggunaan karena di satu sisi mereka ingin memanfaatkan manfaat *fintech*, tetapi di sisi lain mereka tetap menanggung rasa khawatir dan cemas dalam penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas terkait adanya pertumbuhan P2P *lending* dan semakin banyak munculnya *cyber crime*, sehingga mengakibatkan seseorang merasa tidak nyaman sekaligus ancaman bagi seseorang, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “***Peer To Peer (P2P) Lending Platform: Pengaruh Perceived Threat dan Internet Anxiety Terhadap Coping Behavior***”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maraknya kejahatan *cyber* di Indonesia semakin meningkat. Hal tersebut dapat menimbulkan ancaman bagi seseorang yang menimbulkan rasa cemas dalam penggunaan layanan digital. Namun, di sisi lain teknologi semakin berkembang dan manfaat yang ditawarkan lebih mudah dan cepat untuk diakses. Adanya rasa khawatir dan tidak nyaman tetapi di sisi lain memotivasi dapat mendorong seseorang untuk menyusun berbagai strategi. Hal tersebut menjadi pertimbangan oleh seseorang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Threat* berpengaruh terhadap *Protective Action*?
2. Apakah *Perceived Threat* berpengaruh terhadap *Seeking Help*?

3. Apakah *Perceived Threat* berpengaruh terhadap *Avoidance*?
4. Apakah *Internet Anxiety* berpengaruh terhadap *Protective Action*?
5. Apakah *Internet Anxiety* berpengaruh terhadap *Seeking Help*?
6. Apakah *Internet Anxiety* berpengaruh terhadap *Avoidance*?

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini untuk memfokuskan masalah dan menghindari hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti dua variabel independen, yaitu *Perceived Threat* dan *Internet Anxiety*, serta satu variabel dependen yaitu *Coping Behavior* dengan tiga dimensi strategi yang digunakan yaitu *Protective Action*, *Seeking Help*, dan *Avoidance*. Faktor lain di luar variabel dan di luar tiga dimensi *coping behavior* tersebut yang mungkin juga berpengaruh tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi keuangan digital, khususnya *platform Peer to Peer (P2P) Lending* yang saat ini masih mengalami pertumbuhan
3. Fokus penelitian ini kepada masyarakat umum di Indonesia yang belum pernah mengakses *platform P2P lending*

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan batasan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *perceived threat* dan *internet anxiety* terhadap *coping behavior*. Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah *Perceived Threat* berpengaruh terhadap *Protective Action*
2. Untuk menguji apakah *Perceived Threat* berpengaruh terhadap *Seeking Help*
3. Untuk menguji apakah *Perceived Threat* berpengaruh terhadap *Avoidance*
4. Untuk menguji apakah *Internet Anxiety* berpengaruh terhadap *Protective Action*
5. Untuk menguji apakah *Internet Anxiety* berpengaruh *Seeking Help*
6. Untuk menguji apakah *Internet Anxiety* berpengaruh terhadap *Avoidance*

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta manfaat dari berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Universitas Putra Bangsa

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak peneliti mengenai coping behavior pada *platform Peer to Peer (P2P) Lending*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai pentingnya faktor psikologis pengambilan keputusan keuangan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk memudahkan peneliti selanjutnya dalam hasil yang lebih akurat mengenai *coping behavior* terutama dalam konteks keuangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis strategi *coping behavior* pada *platform Peer to Peer (P2P) Lending*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya faktor psikologis dalam pengambilan keputusan keuangan.

b. Bagi Perusahaan Penyedia P2P *Lending*

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai pertimbangan untuk melakukan strategi pemasaran dan edukasi keuangan yang lebih bertanggung jawab