

## **Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna terhadap Penggunaan Sistem Kredit Online pada Aplikasi Kredivo di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung**

**Gina Monica Agustine Rosiwan<sup>\*</sup>, Lasmanah**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*ginamonicaar@gmail.com, laasmanah.feb@gmail.com

**Abstract.** This study examines the effect of user trust and ease of use on the use of the online credit system on the kredivo application during the covid-19 pandemic. The purpose of this study was to determine the effect on trust and ease of the kredivo application. The author uses 100 samples of respondents to the people of the city of Bandung. Collecting data using a questionnaire with data analysis using multiple linear regression analysis. The results showed that the trust and ease of users of the online credit system in the kredivo application had a strong relationship seen from the size of the correlation with a contribution of 54.1%. This study shows that trust and user convenience have a simultaneous effect. And this study also shows that trust has a positive and significant effect on the online credit system on the kredivo application during the covid-19 pandemic and user convenience does not affect the use of the online credit system on the kredivo application during the covid-19 pandemic.

**Keywords:** *Trust, Ease of use, Online Credit System, Kredivo and the Covid-19 Pandemic.*

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji pengaruh kepercayaan pengguna dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan sistem kredit online pada aplikasi kredivo selama masa pandemi covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kemudahan aplikasi kredivo. Penulis menggunakan 100 sampel responden untuk masyarakat kota Bandung. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan pengguna sistem kredit online pada aplikasi kredivo memiliki hubungan yang kuat dilihat dari besar kecilnya korelasi dengan kontribusi sebesar 54,1%. Studi ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kenyamanan pengguna memiliki efek simultan. Dan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem kredit online pada aplikasi kredivo selama masa pandemi covid-19 dan kenyamanan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem kredit online pada aplikasi kredivo selama masa covid-19 pandemi.

**Kata Kunci:** *Kepercayaan, Kemudahan Pengguna, Sistem Kredit Online, Kredivo dan Pandemic Covid-19.*

## A. Pendahuluan

Saat ini perkembangan teknologi di Indonesia semakin canggih dan teknologi dapat mempermudah segalanya. Teknologi digital ini terdapat di *gadget* dan *internet*. *Gadget* dan *internet* sudah dikenal oleh masyarakat dan selalu digunakan oleh berbagai kalangan, dengan adanya teknologi digital tersebut terdapat berbagai macam aplikasi dan internet juga bisa digunakan sebagai alat transaksi yang mempermudah konsumen. Teknologi digital kini telah memberikan dampak besar salah satunya pada bidang ekonomi/bisnis. Hal ini mempengaruhi bisnis berbasis teknologi digital yang dikenal *Financial Technology (Fintech)*.

Fintech adalah gabungan jasa keuangan melalui teknologi yang dapat merubah model bisnis menjadi modern. Fintech memiliki 4 (empat) kategori, salah satunya *peer-to-peer lending*. Menurut Peraturan OJK No.77/POJK.01/2016, *peer-to-peer lending* adalah pinjam meminjam uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara kreditur (penerima pinjaman) berbasis teknologi informasi. Dengan adanya *peer-to-peer lending* terdapat beberapa aplikasi kredit online tanpa kartu kredit. Salah satu aplikasi fintech di Indonesia yaitu Kredivo. Kredivo adalah aplikasi kredit online yang memberikan cicilan tanpa kartu dengan bunga paling rendah.

Aplikasi Kredivo kini telah menjadi tren di kota Bandung, pada saat ini masyarakat di kota Bandung lebih memilih aplikasi Kredivo atau pinjaman online dibanding dengan kartu kredit yang biasanya karena dengan menggunakan Kredivo dapat membantu dan memudahkan konsumen saat bertransaksi. Aplikasi Kredivo kini sudah banyak diketahui oleh berbagai kalangan mulai dari kalangan dewasa

seperti karyawan sampai kalangan pelajar/mahasiswa dapat melakukan pinjaman online tersebut. Penggunaan aplikasi Kredivo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Apalagi pada kondisi saat ini yang sedang terjadi wabah virus Covid-19 dimana pada kondisi ini ekonomi di Indonesia sedang tidak baik, akibat pandemi ini banyak sekali yang kesulitan dalam ekonominya dan banyak sekali pekerja yang di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). Pinjaman online saat pandemic ini marak digunakan untuk menambah modal usaha atau bisa juga melakukan pembelian produk pada *e-commerce*.

Selama pandemi, menurut general manager Kredivo Lily Suriani mengatakan pada Kamis 09 Juli 2020 dilansir dari keuangan.kontan.id (Annisa Fadila) selama Februari – Juni 2020 peningkatan itu mencapai 42% jika dibandingkan dengan jumlah pengguna aktif kredivo di akhir bulan Januari 2020. Menurut manger Kredivo Lily Suriani penetrasi kredit yang masih terbilang rendah di Indonesia menjadi salah satu faktor terbatasnya fleksibilitas pembayaran secara berskala bagi konsumen saat bertransaksi di *e-commerce*. Maka dari itu, Kredivo telah bermitra dengan nyaris semua *merchant*, termasuk berbagai *e-commerce* dan marketplace yang terdapat di Indonesia. Tujuannya adalah untuk memberikan fleksibilitas pembayar secara berkala yang praktis dan aman.

Menurut Lembaga Bantuan Hukum (LBH) sekitar 283 korban pinjaman online telah mengadakan sebagai bentuk pelanggaran hukum. Mengutip situs web resmi LBH Jakarta 2018. Ada berbagai permasalahan yang terjadi pada kredit online seperti kasus kecurangan yang dilakukan oleh pengguna pinjaman online, berupa pemalsuan identitas yang mana para calon nasabah melakukan pemalsuan identitas saat melakukan registrasi pengajuan pinjaman dengan menggunakan KTP orang lain atau mengganti foto selfie dengan foto orang lain dan sistem penagihan dengan berbagai cara seperti mempermalukan, memaki dan mengancam. Salah satu kasus risiko kredit online dengan tingkat bunga yang tinggi yaitu banyak peminjam yang tidak mampu membayar dan akhirnya frustrasi dan berupaya sampai ingin bunuh diri.

Di sisi lain, ada beberapa yang tidak menggunakan aplikasi Kredivo seperti dikalangan pelajar atau mahasiswa dan masyarakat yang belum paham aplikasi tersebut dikarenakan bisa saja mereka belum mempunyai pendapatan sendiri untuk membayar cicilannya. Maka dari itu upaya peningkatan penggunaan kredit online terhadap kepercayaan dan kemudahan aplikasi ditingkatkan.

Keuntungan yang ditawarkan pada pinjaman online dengan menggunakan aplikasi Kredivo memiliki permasalahan seperti: takut tertipu dan data pribadi tidak aman. Permasalahan tersebut dapat menimbulkan sikap ketidakpercayaan pada pengguna. Kepercayaan pada dunia bisnis sangat penting. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan bertindak

sesuai dengan etika sosial dan bahwa pihak yang dipercaya akan memnuhi janjinya. (Lee, 2009).

Melihat perubahan yang terjadi pada masyarakat akan transaksi non tunai terjadi karena pengalaman dari konsumen atas transaksi non tunai. Masyarakat sebelumnya kesulitan mendaftar pada kartu kredit, kini dengan aplikasi Kredivo bisa mengajukan pinjaman dalam hitungan jam. Kondisi tersebut membuat masyarakat menjadi terbiasa menggunakan transaksi non tunai.

Kemudahan pengguna yaitu kemudahan yang dapat dipahami dan digunakan, sehingga aplikasi Kredivo dapat digunakan dengan baik dan mudah. Menurut Davis *et al.* (1989) mendefinisikan factor kemudahan sebagai tingkat dimana seorang meyakini bahwa penggunaan system informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha kereas dari pemakaiannya untuk dapat melakukannya.

## **B. Metodologi Penelitian**

### **Sistem Kredit Online**

Menurut OJK Bab I Pasal 1 tahun 2016 layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yang selanjutnya disebut *FinTek Lending* adalah penyelenggara layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam secara langsung melalui system elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

### **Aplikasi Kredit Atau Pinjaman Online**

Aplikasi kredit dan pinjaman online sama seperti kartu kredit virtual akan tetapi bentuk kartu kredit ini terdapat pada smartphone. Dengan adanya aplikasi kredit dan pinjaman online ini dapat mempercepat pembuatan kartu kredit yang disebabkan pembuatannya kartu kredit memerlukan waktu yang lama.

Layanan aplikasi kredit telah diatur dalam ketentuan fintech dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu aplikasi kredit online memiliki kantong uang tunai yang dapat dipinjam oleh pengguna. Layanan pinjaman uang tunai berbasis aplikasi telah di atur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. Per 22 Desember 2020 Terdapat 149 aplikasi kredit dan pinjaman online yang memiliki izin dan yang terdaftar oleh Otoritas Jasa keuangan (OJK).

### **Kredivo**

Kredivo berasal dari perusahaan PT. FinAccel Finance Indonesia yang diawasi oleh divisi multifinance OJK di Indonesia. Kredivo adalah solusi kredit instan yang memberikan kemudahan untuk beli sekarang dan bayar nanti dalam 30 hari tanpa bunga atau dengan cicilan 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan (bunga 2.6% per bulan).

Batas kredit yang diberikan Kredivo yaitu jika bayar dalam waktu 30 hari: bisa mendapatkan limit hingga Rp. 3.000.000 dan jika bayar dalam cicilan bisa mendapat limit hingga Rp. 30.000.000 .

Aplikasi Kredivo hanya tersedia di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Semarang, Palembang, Medan, Bali, Yogyakarta, Solo, Makasar, Malang, Sukabumi, Balikpapan, Cirebon, Batam, Purwakarta, Padang, Pekanbaru, Manado, Samarinda dan Kediri.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 3.1** Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.21628020
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.087
	<i>Positive</i>	.079
	<i>Negative</i>	-.087
<i>Test Statistic</i>		.087
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.058 <sup>c</sup>
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2021

Pada table diatas bahwa *Asymp. Sig.* untuk residu tidak terstandar Kolmogorov Smirnov dalam penelitian ini adalah  $0,058 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini normal.

**Tabel 3.2** Hasil Uji Multikolinieritas

Variable	Nilai tolerance	VIF	Keterangan
Kepercayaan	0,443	2,257	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kemudahan Pengguna	0,443	2,257	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2021

Pada tabel diatas, bahwa masing-masing variable bebas (independent) memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variable.

**Tabel 3.3** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variable	Nilai signifikansi	Keterangan
Kepercayaan	0,597	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kemudahan	0,508	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber Hasil Pengolahan Data 2021

Pada tabel diatas, bahwa masing- masing variable memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data tersebut.

**Tabel 3.4** Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.541	.531	2.59955

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber Pengolahan Data 2021

Pada table diatas, nilai *R Square* adalah sebesar 0,541. Artinya untuk mengetahui koefisien determinasi antara variable independent (X1) dan (X2) terhadap variable dependen (Y) diubah menjadi persentase. Yaitu sebesar 54,1% sedangkan sisanya sebesar 45,9% dipengaruhi factor lain.

**Tabel 3.5** Hasil Uji Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std.	Beta		
1 (Constant)	14.316	1.939		7.384	.000
Kepercayaan (X1)	.700	.101	.718	6,940	.000
Kemudahan Pengguna (X2)	.021	.094	.023	.226	.821

Sumber Pengolahan Data 2021

Pada table diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 14,316 + 0,700X1 + 0,021X2 + \Sigma$$

Pada persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa variable kepercayaan (X1) memiliki hubungan yang positif, sehingga jika kepercayaan tinggi maka penggunaan sistem kredit online pada aplikasi kredivo akan tinggi. Kemudian dengan kemudahan pengguna (X2) memiliki hubungan yang positif, sehingga kepercayaan dan kemudahan pengguna terhadap penggunaan sistem kredit online pada aplikasi kredivo (Y) akan meningkat.

**Uji Hipotesis**

**Tabel 3. 6** Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	771.256	2	385.628	57.065	.000 <sup>b</sup>
Residual	655.494	97	6.758		
Total	1426.750	99			
<i>a. Dependent Variable : y</i>					
<i>b. Predictor: (Constant), x2, x1</i>					

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2021

Pada table diatas, bahwa nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 57.065 yaitu lebih besar dari Ftabel yang memiliki nilai 3,09 (Fhitung < Ftabel) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (Nilai signifikansi < 0,05). Hal ini dapat menunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan pengguna berpengaruh secara simultan terhadap sistem kredit online pada aplikasi kredivo.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yenski Pratama Bastiana putra (2019).Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Transaksi Kredit Online Dengan Aplikasi Kredivo memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kredivo.

**Tabel 3.7** Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	7.384	.000
Kepercayaan (X1)	6,940	,000
Kemudahan Pengguna (X2)	,226	,821

Sumber Pengolahan Data 2021

Pada table diatas, bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t table yaitu 6,940 > 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (Nilai signifikansi < 0,05). Hal ini dapat menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap sistem kredit online pada

aplikasi kredivo.

Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa kepercayaan kredivo adalah kesediaan konsumen untuk menggunakan pinjaman online kredivo. Banyak pengunjung kredivo yang menjadikan pinjaman online menjadi pinjaman online tertinggi dan jumlah pengunjung terbanyak dan telah dipercayai keamanannya karena telah terdaftar dan diawasi oleh OJK, sehingga dapat membangun reputasi yang baik untuk meningkatkan kepercayaannya pada keputusan terhadap kredit online pada aplikasi kredivo. Pada kondisi saat ini yaitu covid -19 masyarakat juga kekurangan pendapatan sehingga mau tidak mau mereka harus memenuhi kebutuhannya. Masyarakat pun akan senang jika media yang digunakan dapat dipercaya sehingga lebih yakin dalam melakukan transaksi.

Dan dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil kuesioner tersebut adalah saat melakukan pendaftaran atau bertransaksi kita tidak bisa melakukannya sendiri dan harus meminta bantuan untuk menggunakan aplikasi kredivo dan tidak memberi kepuasan saat bertransaksi, responden pun merasa aplikasi kredivo tidak memberikan informasi yang lengkap dan menganggap bahwa fasilitas aplikasi kredivo masih jauh dari harapan. Maka dari itu pihak kredivo untuk melakukan perbaikan seperti membuat aplikasi yang mudah di akses serta membuat berbagai informasi mengenai fungsi dan manfaat dari fitur yang telah disediakan, sehingga dapat memberikan kemudahan lebih.

#### **D. Kesimpulan**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kemudahan pengguna terhadap sistem kredit online pada aplikasi kredivo. Variable-variabel yang diujikan pada penelitian ini adalah pengaruh kepercayaan (X1), kemudahan pengguna (X2) dan sistem kredit online pada aplikasi kredivo (Y).

Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti kemudian hasil data dianalisis dan diolah, serta pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan pengguna berpengaruh secara simultan terhadap sistem kredit online pada aplikasi kredivo.
2. Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sistem kredit online pada aplikasi kredivo.
3. Kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap sistem kredit online pada aplikasi kredivo.

#### **Acknowledge**

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curah kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya juga kepada kepada kita semua selaku umatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada orang tua saya dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Awanda, I. T. (2019). Analisis Pinjaman Online. Universitas Tulungagung.
- [2] Bank Indonesia Official Website. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id). Diakses pada April 2021. Dan, B., Terdaftar, D. A. N., Di, T., Ojk, D. I., Merdeka, D., Mapan, D., & Dana, P. (2019). Perusahaan Fintech Lending Berizin dan Terdaftar di OJK Per Februari 2019, 2019.
- [3] Davis, F.S. 2000. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance. *MIS Quarterly* Vol. 13 No. 3. University of Minnesota. Minnesota.
- [4] Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Harlan Dwimastia (2014) Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada

- Umkm Di Kota Yogyakarta. Skripsi FEB UNY.
- [6] <http://data.bandung.go.id/dataset/data-penduduk-berdasarkan-usia-pertahun-kota-bandung/resource/d8c75334-aac2-4556-8ebe-d66fb2b98791> Diakses pada Mei 2021
- [7] <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-aktif-kredivo-naik-42-selama-pandemi-corona> Diakses pada April 2021
- [8] <https://www.kredivo.id/> Diakses pada April 2021
- [9] Irwan, Chandra (2020) Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Personal Innovativeness, Perceived Risk, Perceived Financial Cost Terhadap Intention to Adopt Fitur Kredivo Zero Click-Checkout Skripsi FB UMN Tangerang.
- [10] Iswara, D. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian. IOSR Journal of Economics and Finance, 3(1), 1–217.
- [11] Kamus Besar Bahasa Indonesia Official Website <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> Diakses pada April 2021
- [12] Mahkota, A. P. (2014). Pengaruh Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pelanggan Website Ride Inc). Jurnal Administrasi Bisnis, 8(2).
- [13] Otoritas Jasa Keuangan Indonesia Official Website <https://www.ojk.go.id/>. Diakses pada April 2021.
- [14] Pusat Riset dan Edukasi Bank Sentral Bank Indonesia. (2013). “Sistem Pembayaran Non Tunai Sistem Pembayaran Non Tunai”, 1–122.
- [15] Putra, Yenski Pratama Bastiana (2019) Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Transaksi Kredit Online Dengan Aplikasi Kredivo (Survey terhadap Pelanggan Aplikasi Kredit Online Kredivo di Yogyakarta). Jurnal FE UPN Veteran (2019).
- [16] Utami, Anindya Putri (2020) Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan OvoPaylater (Studi kasus pada Mahasiswa di DKI Jakarta). Skripsi FEB STEI Jakarta.
- [17] Wulandari, Devi Nabila Wahyu Dwi (2020) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Dana Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Universitas Islam Malang). E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen FEB Unisma.
- [18] Hasanah, Lisna Sri Uswatun. Nurdin. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Pendapatan dan Gaya Hidup terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Keluarga*. Jurnal Riset Manajemen Bisnis Universitas Islam Bandung. 1 (2). 122-126