



**Hubungan Terpaan Informasi Pinjaman Online di Media Online dan
Terpaan Electronic Word of Mouth (E-WOM) di Grup Facebook Pinjaman
Online dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Penggunaan
Pinjaman Online**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Nama: Arfian Muhammad Hakim

NIM: 14030116140045

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Arfian Muhammad Hakim
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030116140045
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Mei 1998
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Komunikasi
5. Alamat : Pamulang 2 Jl. Benda Timur 9 Blok F 17
No.6, Tangerang Selatan, Banten.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

“Hubungan Terpaan Informasi Pinjaman Online di Media Online dan Terpaan E-WOM di Grup Facebook Pinjaman Online dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Penggunaan Pinjaman Online”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Tangerang Selatan, 1 Desember 2020

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Djoko Setyabudi, S. Sos, M.M

19731228.200501.1.001


Pembuat Pernyataan,



Arfian Muhammad Hakim

14030116140045

Ketua Program Studi



S. Rouli Manalu, Ph. D

NIP 19820928.200501.2.001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Terpaan Informasi Pinjaman Online di Media Online dan Terpaan E-WOM di Grup Facebook Pinjaman Online dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Penggunaan Pinjaman Online.

Nama Penyusun : Arfian Muhammad Hakim

NIM : 14030116140045

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 21 Desember 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

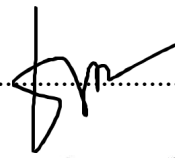
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol Admin

NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 033

Dosen Pembimbing:

1. Djoko Setyabudi, S. Sos, M.M

(..........)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Hapsari Dwiningtyas, M.A

(..........)

2. Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS

(..........)

MOTTO

“Usaha Keras Itu Tidak Akan Mengkhianati”

-Shonichi “Hari Pertama”-

Song by JKT48

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan di waktu yang tepat dengan baik. Maka dari itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan rezeki dan karunianya kepada penulis, serta memberikan penulis kesempatan untuk bisa menempuh S1 dan menyelesaikannya untuk menjadi manusia yang berbakti kepada keluarga, masyarakat, dan bangsa.
2. Keluarga penulis yang sangat suportif. Abah Syahjamir Hakim, Mama Sugihyanti, Annisa Damayanti Hakim (Bucrut) yang selalu mendukung penulis untuk berproses disetiap waktu.
3. Keluarga Om Anto, Tante Ika yang sudah menganggap penulis seperti keluarga selama kuliah baik di Semarang maupun di Jakarta, semua kenangan manis dan kebersamaan akan selalu menjadi bagian dari hidup penulis.
4. S. Rouli Manalu, Ph.D selaku ketua departemen Ilmu Komunikasi FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmunya selama di perkuliahan dan memudahkan proses penulis dalam mendaftar sidang.
5. Djoko Setyabudi, S. Sos, M.M selaku dosen pembimbing skripsi penulis setelah proses filter yang telah memberikan ilmu, waktu, bimbingannya untuk berdiskusi saat pemilihan variabel hingga skripsi ini diselesaikan dengan baik.

6. Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M. I. Kom selaku dosen pembimbing skripsi penulis sebelum proses filter, terima kasih telah bersedia untuk menjadi tempat penulis bercerita dan berbagi pengalaman hidup, serta mengingatkan penulis untuk selalu bersyukur dan taat kepada Allah SWT.
7. Dr. Lintang Ratri Rahmiaji, M.Si selaku dosen wali penulis yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat di bangku perkuliahan dan menjadi sosok yang inspiratif.
8. Dr. Hapsari Dwiningtyas, S.Sos, M.A dan Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS selaku dosen penguji skripsi penulis yang telah memberikan ilmu-ilmu selama di bangku perkuliahan, masukan untuk memilih skripsi kuantitatif sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki penulis, dan juga masukan-masukan selama sidang.
9. Kepada seluruh responden di berbagai Grup Facebook Pinjaman Online yang telah berpartisipasi dalam riset serta doa-doanya di kolom komentar yang membuat penulis selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman penulis yang sangat suportif dan bisa diajak berdiskusi, Ali Akbar Sabturil S.M dan Hayyuu M. Hutagalung S.M, Salsabilla Miana Sausan semoga pertemanan kita tidak akan pupus seberjalannya waktu dan kita semua akan sukses di jalan masing-masing.
11. Rafika Thalia Utami, yang telah menemani selama lebih dari 4 tahun yang telah menjadi saksi penulis untuk berkembang dan selalu menyemangati, mendukung, serta memberikan perhatiannya selama di bangku perkuliahan semoga kita bisa terus bersama ya pabigi.

12. Irvando Zamaris S.I.Kom, Iraisia Farasila S.I.Kom, Anna Ramadhani Putri Nasution S.I.Kom, Sarah Indah Putri S.I.Kom, Ester Elisabeth S.I.Kom. Untuk Vando sahabat satu kos selama kuliah di Undip dan teman lainnya yang telah menjadi teman curhat, teman bermain, teman berdiskusi, teman bernyanyi, teman jalan-jalan dan selalu ada disaat penulis sedih maupun senang. Semoga kalian semua bisa sukses di masa depan dan jangan pernah berhenti untuk belajar.
13. Siti Ahmaniar Cahya Lestari S.I.Kom selaku teman yang kompetitif dan ambis selama di bangku perkuliahan namun sangat perhatian dan peduli kepada penulis. Walaupun kadang nyebelin, tanpa kehadiran mu mungkin LinkedIn ku hanya sedikit isinya. See u on top! You always put 100% in every task you do.
14. KUKUK selaku teman-teman dekat penulis di Semarang dan di Jakarta yang tidak pernah ada lelahnya untuk hura-hura dan hedon. Terima kasih untuk dramanya.
15. Syafira Sandra S.I.Kom, Anggun Regita S.I.Kom, Renindyana, Amanda Cinthya Lois, Riris. Untuk Sandra, Anggun, dan Riris terima kasih sudah menjadi tempat penulis konsultasi mengenai skripsi 24/7 dan bersenang-senang main Just Dance. Untuk Cilo, terima kasih atas idenya ketika penulis sedang kebingungan mencari permasalahan untuk skripsi kuantitatif, untuk Renin terima kasih segala bantuan selama penulis skripsian di Jakarta via Semarang.

16. Kakak-kakak dari PT. Maverick Solusi Komunikasi. Mr. Ong, Mba Lita, Ka Ucan, Ka Haikal, Ka Fuad Arrasyid, Ka Karina, Ka Ames, Ka Bella, Rinda, Aliya yang telah memberikan pengalaman 2 bulan magang dan ke *Phillipines* bareng! yang tidak akan pernah terlupakan dan sangat bermanfaat untuk karir penulis dan masih saling berhubungan hingga saat ini.
17. Kakak-kakak dari Public Relations squad Jenius Indonesia Mas Dimas, Kak Theo, Kak David, Kak Buci, Kak Putri yang telah memberikan pengalaman seru saat magang.
18. Kakak-kakak dari PT. Shopee Indonesia Engagement and Communication team. Kak Jessica, Kak Devy, Ko Han, Kak Aji, Kak Fidel, Kak Licia yang telah memberikan 3 bulan pengalaman magang yang sangat *challenging* dikala pandemi COVID-19 yang sedang berlangsung dan disaat penulis sedang menyelesaikan skripsi.
19. Seluruh teman Ilmu Komunikasi UNDIP 2016, *The Recruit 2019*, *Unilever Future Leaders League 2019*, AIESEC in UNDIP (sekarang Semarang) 2017-2020, Commweek (2016, 2017, 2018), Olim Dipo 2017 committee, kos paling keren CASA 18 Semarang, KKN UNDIP 2019 Desa Banaran yang telah menjadi bagian dari cerita perkuliahan penulis dari 2016 hingga 2020.

ABSTRAK

Judul : Hubungan Terpaan Informasi Pinjaman Online di Media Online dan Terpaan E-WOM di Grup Facebook Pinjaman Online dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Penggunaan Pinjaman Online.

Pinjaman online di Indonesia merupakan salah satu inovasi dalam produk dan jasa keuangan yang hadir 5 tahun belakangan di Indonesia untuk memberikan kemudahan dalam mengakses bantuan dana konsumtif masyarakat lewat penggunaan smartphone. Namun penggunaan pinjaman online yang tidak diimbangi dengan pengetahuan yang cukup dalam penggunaan pinjaman online menyebabkan terbentuknya masalah baru akibat dari kesalahpahaman penggunanya itu sendiri yang berujung pada resiko tinggi dalam penggunaannya hingga menyebabkan jatuhnya korban. Beberapa cara yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat adalah lewat informasi pinjaman online di media online serta diskusi dalam grup facebook pinjaman online. Hal ini juga berhubungan dengan kebiasaan masyarakat Indonesia yang mencari informasi produk dan jasa keuangan menggunakan Internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara terpaan informasi pinjaman online di media online dan E-WOM di grup Facebook pinjaman online dengan tingkat pengetahuan masyarakat dalam penggunaan pinjaman online. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif yang menggunakan teori dependensi media dan pendekatan respon kognitif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan kriteria pria atau wanita berusia 19-34 tahun, pernah melihat/membaca informasi pinjaman online di media online satu bulan terakhir, dan pernah membaca/aktif dalam berdiskusi di grup facebook pinjaman online dalam satu bulan terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel terpaan informasi dan terpaan e-wom memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat pengetahuan masyarakat dalam penggunaan pinjaman online. Hal ini didapatkan dari hasil uji signifikansi kedua hipotesis yang, Selain itu, kedua variabel bebas juga memiliki hubungan yang positif dengan variabel terikat yang berarti semakin tinggi masyarakat terkena terpaan informasi/terpaan e-wom semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya. Namun, walaupun hubungan antara kedua variabel bebas dan variabel terikat dapat dikatakan positif dan signifikan, kedua variabel bebas tersebut memiliki keeratan korelasi yang lemah dengan variabel terikat yang diukur dari nilai koefisien korelasi.

Kata kunci: Pinjaman Online, *Fintech Peer to Peer Lending*, Pinjol, Sosialisasi.

ABSTRACT

Judul : *The Correlation of Information Exposure of Fintech Lending in Online Media and The Exposure of E-WOM on Fintech Lending Facebook Groups with The Level of Knowledge in Using Fintech Lending.*

Fintech lending in Indonesia is one of the innovations in financial products and services that has been present in the past 5 years in Indonesia to provide assistance in accessing consumer consumptive funds via smartphones. However, the use of fintech lending that are not balanced with sufficient knowledge in the use of fintech lending causes new problems to form due to user misunderstandings which lead to a high risk of using them to cause casualties. Several ways to increase public knowledge are through online loan information in online media and discussions in the online loan facebook group. This also relates to the habits of Indonesian people who seek information on financial products and services using the Internet.

This study aims to see whether there is a relationship between exposure to online loan information and E-WOM in the online loan Facebook group and the level of public knowledge in the use of fintech lending. This research is a quantitative type of research that uses media dependency theory and cognitive responsive approaches. The sample in this study were 100 people with the criteria of men or women aged 19-34 years, had seen / read online loan information in online media in the last month, and had read / been active in discussions on online loan facebook groups in the last month.

Based on the research results, the variables of information exposure and e-wom exposure have a significant relationship to the level of public knowledge in the use of fintech lending. This is obtained from the results of the significance test of the two hypotheses carried out . In addition, the two independent variables also have a positive relationship with the variable the higher the community is exposed to information / exposure to e-wom, the higher the level of knowledge. However, although the relationship between the two independent variables and the variable can be said to be positive and significant, the two independent variables have a weak closeness to the variable assessed from the values shown.

Keywords: Fintech lending, Fintech Peer to Peer Lending, Pinjol, Socialization.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang selalu melimpahkan rezeki, rakmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Terpaan Informasi Pinjaman Online di Media Online dan Terpaan E-WOM di Grup Facebook Pinjaman Online dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Penggunaan Pinjaman Online” secara maksimal guna mendapatkan gelar sarjana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dari terpaan informasi mengenai pinjaman online yang dibaca di media online dan terpaan E-WOM yang ditulis diberbagai grup Facebook Pinjaman Online dengan tingkat pengetahuan masyarakat dalam penggunaan pinjaman online.

Skripsi ini terbagi menjadi 4 bab, setiap bab menjelaskan isi dari penelitian ini, yang mana bab 1 membahas mengenai permasalahan yang terjadi, data-data mengenai penelitian yang didapatkan dari sumber yang dipercaya, konsep-konsep, serta teori dan penelitian terdahulu. Bab 2 membahas mengenai hasil uji validitas, realibilitas, serta penguraian hasil kuesioner penelitian. Bab 3 membahas mengenai uji hipotesis antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini. Bab 4 Bab 4 berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian di kemudian hari.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak ruang untuk diperbaiki. Namun, penulis sebisa mungkin tetap berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam menyajikan penelitian ini sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam kesempatan ini pula, penulis sangat menerima

kritik dan saran yang membangun agar penulis lebih bisa mengerjakan skripsi atau penelitian lain lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi yang penulis selesaikan ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan tema-tema yang ada di dalam skripsi ini khususnya perkembangan pinjaman online di Indonesia.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*) ...	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR GAMBAR	XV
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR DIAGRAM	XVII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	9
1.3 TUJUAN PENELITIAN	10
1.4 MANFAAT PENELITIAN	11
1.5 KERANGKA TEORI	12
1.6 HIPOTESIS	28
1.7 DEFINISI KONSEPTUAL	29
1.8 DEFINISI OPERASIONAL	30
1.9 METODA PENELITIAN	32
BAB II	37
HUBUNGAN TERPAAN INFORMASI PINJAMAN ONLINE DI MEDIA ONLINE DAN TERPAAN E-WOM DI GRUP FACEBOOK PINJAMAN	

ONLINE DENGAN TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN PINJAMAN ONLINE.	37
2.1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	37
2.2 IDENTITAS RESPONDEN.....	43
2.3 TERPAAN INFORMASI PINJAMAN ONLINE DI MEDIA ONLINE	44
2.4 TERPAAN E-WOM DI GRUP FACEBOOK PINJAMAN ONLINE.....	51
2.5 TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN PINJAMAN ONLINE.....	59
BAB III	67
UJI HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	67
HUBUNGAN ANTARA TERPAAN INFORMASI PINJAMAN ONLINE DI MEDIA ONLINE DAN TERPAAN E-WOM DI GRUP FACEBOOK PINJAMAN ONLINE DENGAN TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN PINJAMAN ONLINE	67
3.1 UJI HIPOTESIS	67
3.2 PEMBAHASAN	74
BAB IV.....	77
PENUTUP	77
4.1 KESIMPULAN	77
4.2 SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Pinjaman Online.....	2
Gambar 1.3 Diagram Jumlah Akumulasi Rekening Peminjam pinjaman online pengetahuan mencari tahu	3
Gambar 1.4 Grup pinjaman online di Facebook dan Contoh Diskusinya	7
Gambar 1.5 Infografis Kumparan mengenai pinjaman online	8
Gambar 1.6 Model Dependensi Media	24

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2.1</i>	39
Tabel 2.2	39
Tabel 2.3	40
Tabel 2.4	41
Tabel 2.5	41
Tabel 2.6	41
Tabel 2.7	42
Tabel 3.1	70
Tabel 3.2	72

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1	43
Diagram 2.2	44
Diagram 2.3	45
Diagram 2.4	46
Diagram 2.5	47
Diagram 2.6	48
Diagram 2.7	49
Diagram 2.8	50
Diagram 2.9	52
Diagram 2.10	53
Diagram 2.11	54
Diagram 2.12	55
Diagram 2.13	55
Diagram 2.14	56
Diagram 2.15	57
Diagram 2.16	59
Diagram 2.17	60
Diagram 2.18	61
Diagram 2.19	62
Diagram 2.20	63
Diagram 2.21	63
Diagram 2.22	64

Diagram 2.2366