

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dunia terus mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan zaman. Negara maju maupun berkembang terus menunjukkan perubahan dan perkembangannya di berbagai bidang, seperti halnya di Indonesia. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari segi pertumbuhan penggunaan teknologi informasi berbasis digital, pembangunan maupun industry (Irawan et al., 2021). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini telah memengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik.

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi trending topic saat ini di Indonesia adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology (FinTech)* dalam lembaga keuangan. Teknologi Finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” (*FinTech*) yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern (Sukma, 2016). Teknologi ini diharapkan mampu memfasilitasi aktifitas keuangan masyarakat pada umumnya. Layanan keuangan basis digital yang sudah dikembangkan di Indonesia yaitu *digital banking, payment channel system, crowd Funding, online digital insurance*, serta *peer to peer (P2P) Lending* (A. Siregar, 2016).

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Menyatakan bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat termasuk akses terhadap layanan finansial dan pemrosesan transaksi. Pada saat ini, *FinTech* sudah mempunyai payung hukum, dimana telah dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan sebagai ketentuan yang memayungi pengawasan dan peraturan industri *Financial Technology (FinTech)*. Peraturan tersebut dikeluarkan untuk mengarahkan *FinTech* agar menghasilkan inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, mengedepankan perlindungan konsumen dan memiliki risiko yang terkelola dengan baik (OJK, 2018). Peraturan ini juga dikeluarkan sebagai upaya mendukung pelayanan jasa keuangan yang inovatif, cepat, murah, mudah, dan luas serta untuk meningkatkan inklusi keuangan, investasi, pembiayaan serta layanan jasa keuangan lainnya (OJK, 2018).

FinTech atau *Financial Technology* adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern disektor keuangan. Perusahaan-perusahaan tersebut sudah ada sejak tahun 2010 Perusahaan *FinTech* kebanyakan adalah perusahaan mikro, kecil atau menengah yang tidak memiliki banyak ekuitas, tetapi memiliki gagasan yang jelas tentang bagaimana memperkenalkan inovasi baru atau

bagaimana meningkatkan layanan yang ada dalam keuangan pasar layanan (Saksonova & Kuzmina-Merlino, 2017).

Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa. Ketua Umum APJII mengatakan bila dibandingkan dengan survei periode sebelumnya, tingkat penetrasi internet Indonesia pada tahun ini mengalami peningkatan sebesar 1,17 persen. Peningkatan penetrasi ini masih didorong oleh penggunaan internet yang kian jadi kebutuhan masyarakat, khususnya semenjak pandemi Covid-19 pada 2020 (APJII, 2023). Meningkatnya pengguna internet ini dapat semakin mempermudah Teknologi Finansial berkembang di era modern ini dengan berbagai inovasi-inovasi yang praktis yang mempermudah masyarakat melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah.

Dengan jumlah pengguna internet sebesar itu, perlu ada upaya agar para pengguna internet bijak dalam memilih dan menyebarkan informasi yang mereka peroleh. Karena adanya internet, mesin pencarian, dan banyaknya media sosial yang tersedia, informasi apapun dapat dengan mudah diakses tanpa filter yang menjamin keakuratannya. Kehidupan manusia akan terus dipengaruhi oleh berbagai potensi dan pengaruh yang ditawarkan oleh era digital. Namun, era digital sudah merupakan konsekuensi dan bukan masalah siap atau tidak. Karena itu, menguasai dan mengendalikan teknologi dengan benar adalah satu-satunya cara untuk

memaksimalkan manfaatnya. Tetapi juga menjadi sangat mungkin bahwa pengetahuan yang didapatkan seseorang dari berbagai sumber dalam era digital sekarang lebih lengkap dan mutakhir dengan digital literasi yang dimilikinya.

Literasi digital, seperti yang didefinisikan oleh UNESCO dan dikutip oleh Sulianta (2020) adalah kemampuan dalam menggunakan teknologi digital untuk mendapatkan, mengelola, mengerti, menggabungkan, menyampaikan, menilai, dan menciptakan informasi yang layak. Kapasitas ini mencakup berbagai keterampilan, termasuk literasi informasi; literasi komputer; literasi teknologi dan informasi; dan literasi media.

Di era digital pada saat ini tidak dapat lagi dielakan oleh karena itu diperlukan pula kemampuan literasi digital yang tinggi. Dengan kemampuan literasi digital pada saat ini maka perolehan akan segala informasi akan didapatkan dengan sangat mudah. Menurut Siregar (2017) literasi digital merupakan kohesi atau pandang dan keahlian individu yang secara implisit dalam memakai teknologi digital dan sistem komunikasi untuk menelusur, mengatur Menghubungkan, menelaah dan menilai informasi, menciptakan sesuatu yang keren, membuat dan menghubungkan dengan orang lain agar dapat berperan secara dinamis dalam masyarakat. Menurut Permadi et al., (2018) Literasi digital merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, membuat dan

mengkomunikasikan informasi, dengan kecakapan konigtif, etika, sosial Emosional dan aspek teknologi.

Kehadiran teknologi finansial sangat membantu masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan dan mempermudah melakukan transaksi keuangan dengan sentuhan teknologi di tangan (Putri et al., 2021). Dengan *fintech* diharapkan dapat menghemat waktu, pikiran, tenaga dan biaya. Penerapan teknologi dalam layanan keuangan sangat membantu masyarakat dalam bertransaksi, sehingga masyarakat yang belum bisa mengakses layanan keuangan dapat memanfaatkan *financial technology* (Azhari, 2021).

Perkembangan *FinTech* yang pesat terbukti dari adopsi yang luas di berbagai sektor, termasuk industri asuransi, *Financial Technology* di bidang Asuransi biasa disebut dengan *InsurTech*. *InsurTech* merupakan layanan digital melalui penerapan teknologi informasi inovatif di bidang usaha asuransi yang dapat diselenggarakan oleh Lembaga keuangan yang telah mendapat izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Agustina & Suganda, 2022). Penerapan *Financial Technology (fintech)* dalam industri asuransi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan kepada nasabahnya. Pemanfaatan *fintech* sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat akan layanan asuransi berbasis online dan penggunaan media internet untuk akses data digital.

Sejatinya *Fintech* telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-Qur'an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik (Tiyah et al., 2021).

Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa *Fintech* berupa kemudahan (*al-yusr*). Hal ini sebagaimana tercantum dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu” (Q.S. Al-Baqarah:185).

Posisi *Fintech* memiliki tujuan untuk memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas keuangan. Hal ini dikarenakan *Fintech* dapat membuat kegiatan keuangan agar lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan potongan ayat tersebut, *Fintech* dapat diimplementasikan dalam perspektif ekonomi islam.

Akses layanan keuangan sangat diperlukan. Akses layanan keuangan juga dikenal dengan istilah inklusi keuangan. Menurut Yanti (2019) inklusi keuangan ialah aktivitas komprehensif yang memiliki tujuan untuk mengurangi semua hambatan bagi masyarakat dalam penggunaan atau pemanfaatan jasa keuangan, termasuk hambatan harga dan non-harga, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Inklusi keuangan meningkat maka akan semakin baik pula kalancaran ekonomi suatu negara. Tingkat pengetahuan akan dunia keuangan berpengaruh terhadap inklusi atau keterlibatan mereka menggunakan instrument keuangan (N. A. Sari & Kautsar, 2020). Penelitian lainnya juga menyatakan bahwa literasi keuangan yang baik akan mampu membuat keputusan manajemen dan keuangan

(inklusi keuangan) yang tepat untuk peningkatan kinerja dan keberlanjutan usaha (Kusuma, 2020).

Inklusi keuangan adalah suatu upaya dalam meningkatkan akses masyarakat khususnya masyarakat *unbankable* ke dalam layanan jasa keuangan formal dengan mengurangi berbagai macam hambatan untuk mengaksesnya (Dienillah & Anggraeni, 2016). Bank Indonesia (2014) mendefinisikan keuangan inklusif adalah seluruh upaya yang bertujuan meniadakan segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non harga, terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan.

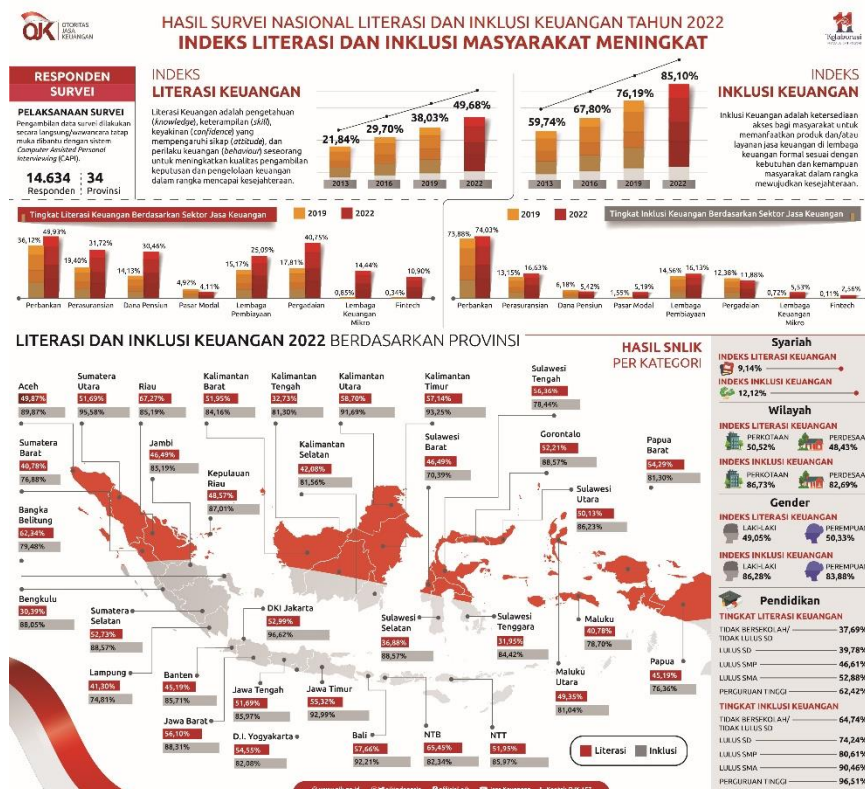
Tak hanya Inklusi keuangan, literasi keuangan juga sangat diperlukan. Konsep pada literasi keuangan dibagi menjadi 2 yaitu penggunaan (*finance application*), dan pemahaman (*finance knowledge*) (Septiani & Wuryani, 2020). Dengan adanya pengetahuan keuangan yang dimiliki akan memudahkan individu tersebut dalam mengelola keuangannya dengan baik, seperti: bagaimana mengelola pendapatan untuk berinvestasi atau menggunakannya sebagai kebutuhan sehari-hari, yang nantinya akan mempengaruhi pengambilan keputusan untuk menggunakan hasil dari investasi tersebut. Halim & Astuti (2015) menjelaskan bahwa pengetahuan keuangan merupakan keterampilan memahami, membuat analisis, dan mengelola keuangan yang bertujuan untuk menghasilkan keputusan keuangan dengan tepat untuk meminimalisir terjadinya persoalan keuangan.

Literasi keuangan juga dapat diartikan sebagai suatu proses untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*skill*), dan keyakinan (*confidence*) agar keuangan masyarakat dapat lebih sejahtera dan juga mampu mengelola keuangan. Lestari, (2015) dalam mengukur literasi keuangan dapat menggunakan indeks literasi keuangan untuk menentukan tingkat pengetahuan, kepercayaan dan kecakapan masyarakat pada lembaga keuangan.

Adanya kebutuhan untuk mengembangkan masyarakat Indonesia yang terliterasi dengan baik (*well literate*) sehingga mampu memilih dan menggunakan produk dan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan akses yang tersedia (*financially inclusive*), pada tanggal 19 November 2013 Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) yang diharapkan dapat menjadi pedoman bagi sektor jasa keuangan dalam melaksanakan program-program literasi keuangan ke dalam satu wadah yang bersifat nasional, komprehensif, dan terukur. Dengan mempertimbangkan perkembangan industri jasa keuangan dan tingkat literasi dan inklusi, maka dilakukan pembaruan SNLKI yang diluncurkan pada tahun 2013 menjadi *Revisit* 2017. Selanjutnya pada Rapat Terbatas (Ratas) mengenai Strategi Keuangan Inklusif tanggal 28 Januari 2020, Presiden telah menetapkan target inklusi keuangan di tahun 2024 sebesar 90%. Oleh sebab itu, penyempurnaan dan penyegaran bauran strategi untuk mengakselerasi dan mengoptimalkan

pencapaian target indeks literasi dan inklusi keuangan yang telah ditentukan yakni melalui penyusunan SNLKI 2021 – 2025 (OJK, 2019).

Oleh karena itu, kemampuan seseorang dalam mengelola keuangan sangat bergantung pada pengetahuan yang dimiliki, semakin baik literasi keuangan yang dimiliki oleh seseorang maka menunjukkan semakin baik perilaku pengelolaan keuangan yang kemudian akan berdampak pada kinerja keuangannya untuk masa yang akan datang. Hasil dari penelitian sebelumnya mengenai pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja karyawan keuangan yang telah dilakukan oleh Ermawati et al. (2019) menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap kinerja.



Gambar 1.1
 Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2019 dan 2022
 Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan hasil survey nasional literasi dan inklusi keuangan (SNLIK) Tahun 2022 menunjukkan indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia sebesar 49,68 persen, naik dibanding tahun 2019 yang hanya 38,03 persen. Sementara indeks inklusi keuangan tahun 2022 mencapai 85,10 persen meningkat dibanding periode SNLIK sebelumnya di tahun 2019 yaitu 76,19 persen. Hal tersebut menunjukkan gap antara tingkat literasi dan tingkat inklusi semakin menurun, dari 38,16 persen di tahun 2019 menjadi 35,42 persen di tahun 2022. Terutama pada Provinsi D.I. Yogyakarta dengan tingkat literasi keuangan sebesar 57,66 persen dan inklusi keuangan 82,08 persen. Maka dari itu, peningkatan indeks inklusi keuangan diperlukan dan diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Rusydia (2019) dalam pengembangan industri finansial, teknologi keuangan di Indonesia masih bermasalah, yakni kurangnya instrument kebijakan yang menjaga proses kerja *fintech* dan ketersediaan sumber daya manusia. Maka dari itu adanya otomatisasi membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien dengan bantuan teknologi.

Otomasi melibatkan berbagai teknologi termasuk robotika dan sistem pakar, telemetri dan komunikasi, elektro-optik, sensor, aplikasi nirkabel, integrasi sistem, dan banyak lagi (ISA, 2020). Fenomena perubahan pelaku proses produksi dari tenaga kerja ke mesin atau robot (otomatisasi). Perubahan hubungan kerja juga muncul berupa perkembangan sistem bisnis, misalnya, jual beli online, transportasi

berbasis online (ojek online, dan taxi online) dan lain-lain yang sangat memudahkan masyarakat pada umumnya.

Menurut International Society of Automation (2020) Otomatisasi dapat didefinisikan sebagai “penciptaan dan penerapan teknologi untuk memantau dan mengendalikan produksi dan pengiriman produk dan layanan”. Menurut Gerovitch (2003) otomatisasi mengacu pada teknologi melalui mana suatu prosedur atau proses dijalankan tanpa campur tangan manusia (atau intervensi manusia minimal).

Salah satu tren terbesar yang membentuk sektor keuangan akhir-akhir ini adalah munculnya metode pembayaran alternatif. Metode pembayaran alternatif (APM) memberdayakan preferensi klien dan membantu meningkatkan tingkat penerimaan transaksi, itulah sebabnya metode ini merupakan komponen kunci dari setiap strategi pembayaran yang unggul.

Alternative Payment Methods system atau yang disebut APMs adalah metode pembayaran tanpa uang tunai. Pembayaran tersebut mencakup pembayaran yang dilakukan menggunakan kartu kredit atau debit, poin program loyalitas, transfer bank, debit langsung, dompet elektronik, platform seluler, skema kartu lokal, metode prabayar dan pascabayar, faktur elektronik, atau mata uang kripto (Baker et al., 2023). *Payment method* merupakan beragam alternatif yang dapat dipilih oleh user untuk melakukan pembayaran dalam rangka transaksi.

Menurut Salusu menyatakan bahwa ada dua kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu kapabilitas organisasi dan lingkungan eksternal, yaitu: (i) kapabilitas organisasi yaitu konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor strategi, yaitu kekuatan dan kelemahan. (ii) lingkungan eksternal yang terdiri dua faktor strategi, yaitu peluang dan ancaman atau tantangan. Dalam mengamati lingkungan eksternal, ada beberapa sektor yang peka strategi, artinya bisa menciptakan peluang, atau sebaliknya merupakan ancaman. Mislanya perkembangan teknologi (Salusu, 2001).

Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan perusahaan untuk menghadapi berbagai tantangan dan peluang adalah pendekatan yang didasarkan pada *resources-based view* (RBV). Melalui *resources-based view* (RBV) perusahaan dapat membangun *competitive advantage* yang berkelanjutan melalui penggunaan sumber-sumber daya yang heterogen. Pandangan berbasis sumber daya menjanjikan dan memberikan wawasan betapa pentingnya sumber daya internal dalam upaya mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Persepektif ini menyatakan bahwa kinerja perusahaan adalah fungsi dari keberhasilan seseorang pimpinan (manajer) dalam membangun organisasinya dalam rangka mempertahankan sumber daya yang bernilai langka, sulit ditiru dan sulit digantikan (Barney, 1991). Perusahaan yang memiliki kompetensi yang bernilai dan langka akan mendapatkan keunggulan bersaing yang lebih besar dibandingkan dengan pesaingnya.

Pandangan *resources-based view* (RBV) juga berpendapat bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan jauh lebih penting daripada struktur industri dalam memperoleh dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Pendekatan ini memandang organisasi sebagai sekumpulan aset dan kapabilitas. Tidak ada dua perusahaan yang sama karena tiap-tiap perusahaan memiliki pengalaman, aset, kapabilitas, dan membangun budaya organisasi yang berbeda. Aset dan kapabilitas perusahaan akan menentukan efisiensi dan efektifitas setiap pekerjaan yang dilakukan perusahaan. Menurut pendekatan ini, beberapa aset (sumberdaya) kunci tertentu akan memberikan perusahaan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Walaupun demikian, sebuah perusahaan akan berhasil jika memiliki sumberdaya yang paling sesuai dan paling baik untuk usaha dan strateginya. Pandangan berbasis sumber daya menjanjikan dan memberikan wawasan betapa pentingnya sumber daya internal dalam upaya mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Perspektif ini menyatakan bahwa kinerja perusahaan adalah fungsi dari keberhasilan seorang pimpinan (manajer) dalam membangun organisasinya dalam rangka mempertahankan sumber daya yang bernilai, langka, sulit ditiru dan sulit digantikan (Barney, 1991). Perusahaan yang memiliki kompetensi yang bernilai dan langka akan mendapatkan keunggulan bersaing yang lebih besar dibandingkan dengan pesaingnya.

Dengan adanya *fintech*, diharapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan produk asuransi melalui penyediaan produk asuransi mikro

yang sederhana dan terintegrasi dengan platform e-commerce sehingga memudahkan konsumen dalam mengakses produk asuransi (OJK, 2021). Penerapan teknologi dapat menyederhanakan proses klaim, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperluas akses nasabah terhadap berbagai produk asuransi. Pemanfaatan layanan *FinTech* dalam pemrosesan klaim, analisis risiko berbasis data besar, dan otomatisasi proses administratif dapat membantu perusahaan asuransi meningkatkan responsibilitas terhadap pelanggan, sambil mengurangi biaya operasional. Sebagaimana dalam penelitian Baker et al., (2023), Penggunaan teknologi dianggap meningkatkan kreativitas dalam menyediakan layanan keuangan canggih kepada klien, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Inovasi teknologi dapat memperluas jangkauan pasar dengan menyediakan produk-produk asuransi yang lebih terjangkau dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Adopsi teknologi juga dapat meningkatkan efektivitas penilaian risiko, memberikan informasi yang lebih akurat untuk penetapan tarif premi, dan mengoptimalkan manajemen risiko secara keseluruhan.

Dalam hal ini, asuransi memberikan jasa berupa pengamanan terhadap tumbuhnya rasa aman. Selain itu, asuransi memfasilitasi kerja sama dan gotong-royong antar nasabah dengan mengalokasikan sebagian dari beban keuangan yang ditanggung pihak lain (Marisa & Atika, 2022). Namun, pengawasan diperlukan oleh beberapa lembaga yang menjamin pembayaran asuransi. Secara khusus, organisasi Indonesia yang dikenal

sebagai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab atas semua aktivitas keuangan perusahaan yang terlihat oleh masyarakat umum.

Berdasarkan pemaparan di atas, tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh literasi keuangan, Inklusi keuangan, literasi digital, APMs dan otomatisasi terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi khususnya di provinsi Daerah istimewa Yogyakarta. Alasan pemilihan provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lokasi penelitian ini didasarkan pada data yang diperoleh dari Salopos.com (2023) Pertumbuhan ekonomi dan keuangan di DIY pada tahun 2023 menunjukkan indikator yang positif, menjadikan wilayah ini sebagai pilihan yang menarik untuk berbagai kegiatan finansial. Salah satu aspek yang mencolok adalah pertumbuhan premi asuransi di provinsi DIY, yang mencapai 12 miliar. Fenomena ini dapat dijelaskan dengan pertumbuhan premi asuransi yang terus meningkat sebesar 4,38 persen secara *year on year* (yoy).

Tidak hanya itu, aset dana pensiun di Yogyakarta juga menunjukkan pertumbuhan yang signifikan sebesar 37,4 persen. Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana pensiun di wilayah tersebut. Pertumbuhan yang tinggi ini dapat menjadi indikator kestabilan dan potensi investasi yang baik di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selain itu, sektor investasi juga turut berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi DIY. Investasi di wilayah ini tumbuh sebesar 32,93 persen, menciptakan peluang investasi yang menjanjikan bagi para pelaku

bisnis dan investor. Kondisi ini menciptakan lingkungan ekonomi yang positif dan menarik untuk mengalokasikan dana investasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Baker et al (2023) yang membahas Dampak *Financial Technology* Terhadap Peningkatan Kinerja Keuangan Bank. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi *fintech* berpotensi meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan transparansi dalam pengelolaan asuransi, sekaligus meningkatkan partisipasi karyawan dalam pemanfaatan teknologi *fintech*.

Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada obyek penelitian dan variabel independennya. Penelitian oleh Baker et al (2023) membahas Dampak *Financial Technology* Terhadap Peningkatan Kinerja Keuangan Bank. Hasil penelitian ini *Fintech* memiliki dampak statistik terhadap kinerja keuangan yang diukur dengan laba bersih bank komersial. *FinTech* memengaruhi laba bersih karena penggunaan teknologi meningkatkan kreativitas dalam menyediakan layanan keuangan canggih kepada klien. Dengan variabel literasi keuangan, inklusi keuangan, literasi digital, AMPs dan Otomatisasi.

Penelitian oleh Lontchi et al. (2023) juga mengungkapkan bahwa *fintech* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UKM dengan variabel independen literasi keuangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa literasi keuangan merupakan mekanisme penting yang melaluinya layanan *fintech* mempengaruhi kinerja operasional dan keuangan. Studi ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana organisasi

dapat meningkatkan kinerja mereka dengan memanfaatkan solusi *fintech* melalui literasi keuangan.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh *Financial Technology* (*fintech*) terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menjadi penting karena fenomena perkembangan *fintech* telah memberikan dampak yang signifikan terhadap industri keuangan, dan penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *fintech* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan transparansi dalam pengelolaan asuransi. Namun, ada kekurangan dalam penelitian sebelumnya, terutama dalam konteks perusahaan asuransi di wilayah tertentu, seperti Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana penerapan teknologi *fintech* dapat memengaruhi kinerja organisasi di sektor asuransi khususnya di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Organisasi Pada Perusahaan Asuransi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”**. yang bertujuan untuk mengetahui secara empiris faktor-faktor dari penggunaan *fintech* yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dengan cara menguji pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, Automatisasi, alternatif payment methods dan literasi digital

terhadap tingkat kinerja perusahaan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi?
2. Apakah *Alternatif Payment Methods* (APMs) keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi?
3. Apakah Otomatisasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi?
4. Apakah Literasi Keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi?
5. Apakah Literasi Digital berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada perusahaan asuransi?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah menguji dan menemukan bukti empiris:

1. Pengaruh positif Inklusi keuangan terhadap kinerja organisasi perusahaan asuransi.
2. Pengaruh positif *Alternatif Payment Methods* (APMs) terhadap kinerja organisasi perusahaan asuransi.

3. Pengaruh positif Otomatisasi terhadap kinerja organisasi perusahaan asuransi.
4. Pengaruh positif Literasi Keuangan terhadap kinerja organisasi perusahaan asuransi.
5. Pengaruh positif Literasi Digital terhadap kinerja organisasi perusahaan asuransi.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi beberapa kalangan:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai kinerja pada perusahaan asuransi secara lebih luas. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh inklusi keuangan, APMs, otomatisasi, literasi keuangan dan literasi digital terhadap kinerja pada perusahaan asuransi, khususnya di provinsi Daerah istimewa Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan Asuransi.

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan agar dapat lebih mengefisiensikan penerapan *fintech* dalam rangka peningkatan kinerja perusahaan.

b. Bagi Akademisi.

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *fintech* dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan.

c. Bagi Pemerintah.

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi atau acuan dalam pembuatan kebijakan selanjutnya terkait dengan *fintech*.

d. Bagi Masyarakat.

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih baik tentang penerapan *fintech* dalam asuransi, memberi masyarakat akses yang lebih baik terhadap informasi terkini, dan mungkin meningkatkan kesadaran akan produk-produk asuransi yang inovatif dan dapat diakses.