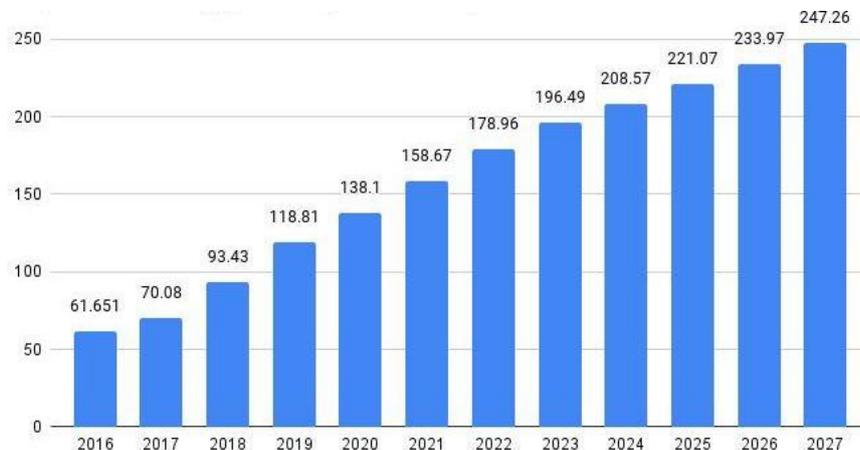


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Inovasi dan peningkatan teknologi telah menjadi kebutuhan untuk mengikuti perubahan ekonomi (Jain & Raman, 2022). Penggunaan *smartphone* adalah umum di sebagian besar negara berkembang dan jauh lebih umum di kalangan orang dewasa muda (Chong et al., 2021). Dedikasi untuk merancang dan menghasilkan aplikasi seluler yang baik telah meningkat, karena permintaan pasar dan pesatnya perkembangan teknologi informasi (Albayati et al., 2020). Sebagai istilah baru dalam industri keuangan, *fintech* telah menjadi istilah populer yang menggambarkan teknologi baru yang diadopsi oleh lembaga jasa keuangan (Gai et al., 2018). *Fintech* diakui sebagai salah satu inovasi paling penting dalam industri keuangan dan berkembang dengan cepat, didorong sebagian oleh berbagai ekonomi, regulasi, dan teknologi informasi (Suryono, 2019). *Financial Technology* adalah perpaduan dari sistem jasa keuangan dan teknologi yang memberikan manfaat kemudahan dalam menggunakan aplikasi keuangan (L. P. Putri & Christiana, 2021).



Gambar I. 1 Penggunaan Fintech di Indonesia pada tahun 2016-2021

Sumber: (Indonesia, 2023a)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas bahwa, selain pada pasar *global fintech* di Indonesia pun turut ikut berkembang dalam mempengaruhi ekonomi di Indonesia. Berdasarkan data *Accenture* tahun 2016, pertumbuhan investasi *Fintech* di Indonesia sangat fenomenal. Data lain dari PwC juga pada tahun 2016

menyimpulkan bahwa 83% lembaga keuangan yang ada percaya bahwa keberlanjutannya dipengaruhi oleh perkembangan *Fintech*(Wiradinata, 2018). Setelah tahun 2017, transaksi uang elektronik di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (BI) ditemukan bahwa volume transaksi uang elektronik pada akhir tahun 2018 melonjak 209,8% menjadi 2.9 miliar transaksi, dibandingkan tahun 2017 sebesar 943.3 juta transaksi. Dan pada Juli 2019, volume transaksi uang elektronik telah mencapai 2,7 miliar atau mendekati angka pada akhir tahun 2018(Fadhilah et al., 2021). *Fintech* memberi pengguna pengalaman yang efisien, cepat, dan mudah digunakan, sehingga pelanggan biasanya dapat menyelesaikan berbagai transaksi dalam beberapa saat hanya dengan menggunakan perangkat *smartphone*(Josua Sembiring et al., 2022).

Dengan menggunakan aplikasi keuangan berbasis teknologi ini maka akan menjangkau pasar yang lebih luas bukan hanya *business to business* tetapi juga *business to customers*(Sofiati & Anggraeni, 2021). Dalam transaksi online, baik nasabah maupun penjual akan melakukan transaksi melalui beberapa aplikasi dan perangkat yang mendukung aplikasi *fintech*. Tren transaksi dengan *fintech* telah mengubah ekonomi dunia dan Indonesia menjadi ekonomi digital(Abdillah, 2019). Perkembangan *fintech* memberikan banyak alternatif pembiayaan baru, yaitu saluran pembiayaan yang berada di luar sistem tradisional. Misalnya, *crowdfunding* memberikan cara alternatif bagi bisnis untuk mendapatkan dana dengan biaya lebih rendah atau dengan cara yang tidak mungkin dilakukan secara tradisional(Leong, 2018). Selain itu Instrumen pembayaran nontunai yang saat ini berkembang di Indonesia adalah *e-money* atau uang elektronik. *E-Money* bertujuan untuk mengurangi tingkat penggunaan uang tunai. Perkembangan *E-Money* menciptakan tren *less cash society* atau suatu perilaku masyarakat yang menggunakan transaksi nontunai dengan kemudahan yang ditawarkan oleh alat-alat transaksi aplikasi tersebut(Cahyani & Firmialy, 2022). Lalu terdapat *e-aggregator*, *fintech* ini menggumpulkan dan mengolah data yang bisa dimanfaatkan konsumen untuk membantu pengambilan keputusan(Fachrurrazy & Siliwadi, 2020). Dan kemudian terdapat manajemen resiko dan investasi, *fintech* ini memberikan layanan seperti robot advisor (perangkat lunak yang memberikan

layanan perencanaan keuangan dan *platform e-trading* dan *e-insurance*(Fachrurrazy & Siliwadi, 2020).

Di Indonesia, sudah banyak layanan keuangan berbasis aplikasi yang kini tengah menjadi primadona, Sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi(Utari & Pertiwi, 2021). Pada penelitian ini berfokus kepada Generasi Z yang pada dasarnya mereka yang lahir antara tahun 1995 dan 2009(Memon et al., 2021). Generasi Z tumbuh bersama teknologi yang lahir dengan perpektif dunia maya, juga cepat dalam mencari dan menemukan informasi. Peluang generasi Z dalam mempengaruhi optimalisasi pengimplementasian sistem pembayaran digital di Indonesia pun cukup besar(Adinda, 2022). Dan juga karena Generasi Z memiliki kekuatan lebih dari generasi sebelumnya untuk mendefinisikan ulang produksi dan konsumsi karena sedikit yang diketahui tentang generasi Z sebagai konsumen dan harapan mereka dalam kepuasan pelanggan(Priporas et al., 2017). Maka dari itu generasi Z akan digunakan pada penelitian ini.

Setiap individu memiliki tingkat literasi keuangan berbeda-beda dikarenakan adanya perbedaan pada faktor yang memberikan pengaruh terhadap pengetahuan, sikap, serta perilaku(Adinda, 2022). Menurut Ajzen (1991), *Theory Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang memprediksi perilaku seseorang yang direncanakan(Durman & Musdholifah, 2020). Penggunaan teori TPB ditujukan untuk menguji dan menganalisis minat menggunakan fintech dikalangan masyarakat secara langsung yang ditinjau dari sikap, norma subyektif, kendali perilaku yang nantinya akan mempengaruhi minat menggunakan *fintech*(Baharuddin, 2022). Sebagian besar penelitian adopsi produk berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk mengadopsi produk teknologi(Utami et al., 2021). Para peneliti telah menggunakan TPB untuk mengeksplorasi adopsi pembelajaran seluler dan menemukan bahwa TPB memiliki kekuatan penjelas yang baik dalam memprediksi niat adopsi pembelajaran seluler oleh pengguna(Wang et al., 2022). Salah satu teori yang berkaitan tentang perilaku penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi adalah teori perilaku rencana (*Theory Of Planned Behavior* atau TPB)(Widyastuti et al., 2020). Sehingga penggunaan teori ini dapat

menggambarkan dan memprediksi bagaimana perilaku dan sikap generasi Z terhadap penerimaan layanan *fintech*(Ahwal, 2021). Teori ini populer karena terbukti menjadi model yang efisien untuk menjelaskan niat, kontrol perilaku yang dirasakan dan memprediksi perilaku(Aziz & Fianto, 2019). Pada penelitian ini menambahkan variabel *technostress* mendefinisikan sebagai “stres yang dialami pengguna sebagai akibat dari penggunaan mereka atas teknologi(Wu et al., 2022). *Technostress* mengacu pada stres pengguna karena ketidakmampuan mereka untuk menghadapi tuntutan teknologi dalam bekerja dan belajar(Wang et al., 2022). Bahkan, menurut survei e-marketer, Indonesia merupakan pengguna internet terbesar di dunia, hal ini menunjukkan bahwa Indonesia semakin rentan mengalami masalah *technostress* akibat tingginya jumlah pengguna, sehingga penelitian mengenai konsumen Generasi Z di Indonesia sangat dibutuhkan. Artinya ada panggilan untuk penelitian di Indonesia(Putriani & Apriani, 2022). Dan juga terdapat kelangkaan studi empiris yang meneliti prevalensi *technostress* di kalangan generasi muda, khususnya pelajar. *Technostress* di kalangan mahasiswa dapat menyebabkan beban yang lebih tinggi pada institusi pendidikan tinggi melalui penurunan produktivitas, putus sekolah, dan penyimpangan dari pekerjaan akademik(Upadhyaya & Vrinda, 2021).

Serta faktor *social influence* yang merupakan bahwa individu akan mengubah perasaan dan perilakunya ketika menghadapi tekanan sosial, hasil interaksi dengan orang lain dengan menghubungkannya dengan model TPB serta seberapa besar pengaruhnya pada generasi Z(Leung & Jiang, 2018). Tentunya, semakin berkembangnya layanan teknologi keuangan, semakin besar pula tantangan untuk menjalankan bisnisnya dengan benar(Suryono, 2019). *Technostress* dan *social influence* akan menjadi tantangan pada perilaku penggunaan *fintech*.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggunakan sampel besar, hal ini berguna untuk meminimalisir kesalahan, Dengan cara menggunakan survey untuk generasi Z, dikarenakan studi lain menunjukkan bahwa generasi Z mengambil langkah dalam mengadopsi layanan *fintech* di seluruh dunia karena mereka adalah pelopor dalam adopsi ini(A. M. Abu Daqar et al., 2020). Serta menjadi generasi pertama yang terhubung dengan teknologi dan digital dari sejak dilahirkan(Adinda, 2022). Sehingga untuk hasil

dari penelitian ini kita dapat mengetahui seberapa berpengaruhnya *technostress* dan *sosial influence* terhadap aplikasi *fintech* pada generasi Z dengan model TPB. Data tersebut akan diolah nantinya menggunakan aplikasi SmartPLS, serta menggunakan Teknik SEM-PLS, kemudian data yang telah diolah akan dianalisis menggunakan model TPB untuk mengetahui pengaruh niat perilaku dari pengguna.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana niat perilaku yang dipengaruhi oleh sikap serta pandangan seseorang dan pengendalian diri seseorang yang menggunakan layanan *fintech* di Indonesia pada generasi Z dengan menggunakan model TPB?
- b. Bagaimana dampak pengaruh faktor *Technostress* dan *Social Influence* pada Generasi Z di Indonesia terhadap penerimaan layanan *fintech* dengan menggunakan model TPB?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Dapat mengetahui bagaimana niat perilaku generasi Z yang dipengaruhi oleh sikap serta pandangan seseorang dan pengendalian diri seseorang yang menggunakan layanan *fintech* di Indonesia menggunakan model TPB.
- b. Dapat mengidentifikasi seberapa besar pengaruh faktor *Technostress* dan *Social Influence* pada Generasi Z di Indonesia terhadap penerimaan layanan *fintech* dengan menggunakan model TPB.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
- b. Pada penelitian ini ditujukan untuk generasi Z yang merupakan kelahiran tahun 1995-2010 dan berstatus mahasiswa aktif di Indonesia.
- c. Pada penelitian ini hanya berfokus kepada mahasiswa yang menggunakan layanan *fintech*.

- d. Penelitian ini menggunakan metode TPB untuk analisis pada hipotesis.
- e. Pada penelitian ini hanya berfokus kepada niat perilaku (*Behavioral Intention*), yang dipengaruhi oleh norma subyektif (*Subjective Norm*), sikap (*Attitude*), dan kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*) seseorang yang menggunakan layanan *fintech*.
- f. Pada penelitian ini hanya berfokus kepada variabel *technostress* dan *social influence* yang mana variabel eksternal dari *technostress* yaitu literasi digital, *high of use technology*, *stressful*, dan *expectation*.
- g. Pada penelitian ini, pengambilan data menggunakan survey kuesioner melalui *platform google form* untuk mendapatkan hasil survey.
- h. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu, *simple random sampling* serta menggunakan Teknik sampling slovin.
- i. Pada penelitian ini menggunakan *tool* Smart-PLS serta untuk pengolahan data menggunakan SEM-PLS.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambahkan wawasan mengenai pengaruh penggunaan layanan *fintech* pada generasi Z di Indonesia menggunakan model TPB.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memperluas basis pengetahuan mengenai pengaruh penggunaan layanan *fintech* pada generasi Z di Indonesia menggunakan model TPB.

I.6 Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan terdapat pembahasan mengenai bab yang akan ditulis pada penelitian, diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan menjelaskan mengenai pendahuluan dari penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan permasalahan, manfaat penelitian dan sistematika penelitian yang digunakan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada Bab II menjelaskan mengenai literatur, teori atau gagasan dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian untuk menunjang pelaksanaan penelitian serta membahas hasil-hasil referensi buku/ penelitian/ referensi lainnya yang dapat digunakan untuk merancang dan menyelesaikan masalah.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada Bab III menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan pada penelitian yaitu dengan menggunakan model konseptual, sistematika penelitian, pengumpulan data, pengelolaan data, serta tahap pengambilan keputusan.

Bab IV Pengumpulan Data

Pada Bab IV berisikan penjelasan data-data yang telah dikumpulkan, penggunaan aplikasi dalam penelitian, pembuatan model TPB.

Bab V Hasil Analisis dan Hasil Pengujian

Pada Bab V berisikan hasil analisis model TPB dalam aplikasi. Analisis uji hipotesis dari data-data yang dikumpulkan sebelumnya dan di olah dengan menggunakan aplikasi SmartPLS.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penyelesaian masalah yang dilakukan serta jawaban dari rumusan permasalahan yang ada pada bagian pendahuluan. Saran dari solusi dikemukakan pada bab ini untuk tugas akhir selanjutnya.