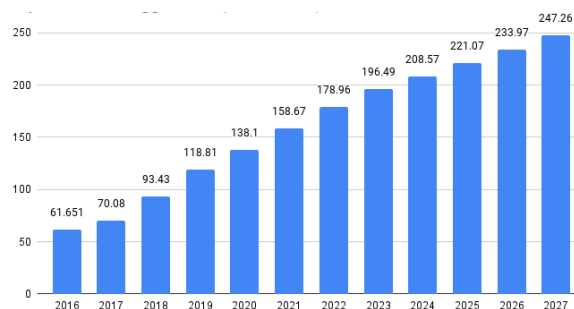


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, kehidupan masyarakat tidak terpisahkan dari teknologi dan internet, salah satunya pada sektor finansial. Teknologi pada sektor finansial dapat disebut sebagai finansial teknologi (*fintech*). *fintech* merupakan ide inovatif yang dapat meningkatkan proses layanan keuangan dengan mengusulkan sebuah solusi yang sesuai dengan situasi bisnis yang berbeda (Nizar, 2017). Hadirnya *fintech* telah merubah cara masyarakat dalam berbelanja, menyimpan, meminjam serta membuat berbagai keputusan keuangan lainnya, sehingga memengaruhi masyarakat dalam berbagai bidang, mulai dari pembayaran kartu, *mobile banking* hingga aplikasi keuangan pada *smartphone*. (Mogaji et al., 2021). *fintech* mendapat perhatian global sebagai teknologi inovatif yang mampu mengubah cara konsumen berinteraksi sehingga dipandang sebagai salah satu revolusi pada industri perbankan (Wonglimpiyarat, 2017).

Meskipun *fintech* telah mendapatkan perhatian global sebagai teknologi inovatif, tingkat serta pola adopsi Fintek di dunia masih belum jelas (Frost, 2020). Data dari EY *Global Fintech Adoption* pada tahun 2017 menunjukkan bahwa rata-rata adopsi *fintech* di dunia hanya sebesar 33%. Adopsi *fintech* masih tertinggal dibandingkan penggunaan inovasi teknologi seperti *smartphone*, ritel *online* serta media sosial (Utami et al., 2021). Masyarakat yang hendak mengadopsi *fintech* harus menghadapi risiko seperti kerugian finansial dan masalah privasi (de Luna et al., 2019). Meskipun adopsi Fintek masih menghadapi risiko tersebut, adopsi *fintech* di Indonesia makin berkembang dari tahun ke tahun.



Gambar I.1 Pengguna *fintech* di Indonesia pada tahun 2016-2027

Sumber (Statista, 2023)

Berdasarkan gambar I.1, berdasarkan data dari PwC pada tahun 2016 menyimpulkan bahwa kurang lebih 83% lembaga keuangan yang ada percaya bahwa keberlanjutannya dipengaruhi oleh perkembangan *fintech* (Wiradinata, 2018). Penyebab utama investasi *fintech* di Indonesia sangat tinggi adalah layanan yang ditawarkan oleh *fintech* dapat menyelesaikan tantangan dalam pembayaran, penyelesaian, investasi serta pembiayaan, terutama pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) (Coffie et al., 2021). Selain itu, penggunaan *fintech* di Indonesia didorong Generasi Z (Gen Z). Pada penelitian ini terdapat 2 variabel yang menjadi fokus penelitian yaitu *social influence* dan *technostress*.

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai pengaruh orang lain dalam hal mengadopsi sistem baru dan persepsi individu terhadap budaya subyektif kelompok referensi. pengaruh sosial mempengaruhi perilaku seseorang melalui kepatuhan, internalisasi, dan identifikasi yang dikategorikan sebagai respons terhadap tekanan sosial, potensi peningkatan status sosial, dan perubahan struktur keyakinan seseorang (Chong et al., 2019)

Menurut survei e-marketer, Indonesia merupakan pengguna internet terbesar di dunia (Anwar, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia semakin rentan mengalami masalah *technostress* akibat tingginya jumlah pengguna (Lee, 2022). Adapun 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). Pada penelitian ini, variabel *technostress* diwakili oleh 4 variabel yaitu, literasi digital, *high use of technology*, *stressfull*, dan *expectation*.

Sementara itu, Milenial merupakan generasi yang lahir di antara tahun 1980-2000, sedangkan Gen Z merupakan generasi yang lahir setelah tahun 2000. Milenial dan Gen Z sangat mendorong penggunaan *fintech* di Indonesia karena mereka sangat bergantung pada penggunaan teknologi dalam kehidupan mereka. Sehingga dapat

dikatakan, Milenial dan Gen Z merupakan pelopor dalam adopsi *Fintech* (A. M. Abu Daqar et al., 2020). Seiring berkembangnya lanskap *fintech*, sangat penting bagi perusahaan *fintech* untuk benar-benar memahami pelanggan utama mereka seperti konsumen Gen Z untuk menjadi yang terdepan dalam persaingan. Generasi Z (Gen Z) lahir antara tahun 1995 dan 2010 (Francis & Hoefel, 2018). Generasi Z merupakan tantangan, karena tampaknya mereka berperilaku berbeda dengan generasi sebelumnya dan perilaku ini dapat menyebabkan perubahan perilaku konsumen. Mereka memiliki ekspektasi yang lebih tinggi, tidak ada loyalitas merek, dan lebih peduli dengan pengalaman (Priporas et al., 2017).

Maka Penulis akan melakukan analisis *fintech* di Indonesia terhadap Generasi Z. Dalam melakukan analisis penggunaan *fintech* di Indonesia terhadap Generasi Z, Peneliti akan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT adalah metodologi untuk melakukan pengujian teknologi dengan tujuan menjelaskan niat dan tindakan pengguna yang ingin menggunakan teknologi (Yohanes et al., 2020). UTAUT merupakan kerangka kerja yang menggabungkan beberapa model dan variabel yang dapat menjelaskan tentang penerimaan individu dalam mengadopsi teknologi informasi ataupun software sistem Informasi. UTAUT terdiri dari 4 variabel yaitu *Performance Expectancy*, *social influence*, *Effort Expectancy* dan *facilitating conditions* (Khairani & Giri, 2020). Oleh karena itu, penelitian tidak hanya menentukan sikap responden terhadap karakteristik yang diamati, tetapi juga disesuaikan untuk mengidentifikasi perbedaan sikap kelompok individu yang ditentukan oleh moderator (Tomić et al., 2022).

Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pendekatan dengan metode kuantitatif menggunakan survey kepada generasi-z, terutama pada mahasiswa aktif. Dengan menggunakan metode ini, penulis akan mendapatkan data yang kemudian akan diolah menggunakan aplikasi Smart-PLS dengan teknik analisis SEM-PLS. Data tersebut kemudian akan dianalisis menggunakan Model UTAUT sehingga penulis dapat mengetahui niat dan tindakan pengguna yang ingin menggunakan teknologi terutama *fintech*. Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena penggunaan pembayaran digital *fintech* di Indonesia masih

belum menemui titik maksimal penggunaan. Hal tersebut dikarenakan mayoritas pengguna masih berganti-ganti aplikasi dan masih belum sepenuhnya tertarik pada pembayaran digital *Fintech* yang tersedia

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Generasi-z memiliki ekspektasi yang lebih tinggi, tidak ada loyalitas merek, dan lebih peduli dengan pengalaman. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana niat generasi-z terhadap penerimaan layanan *fintech* dan perilaku generasi-z pada penerimaan layanan *fintech* di Indonesia, berdasarkan model UTAUT?
2. Pada model UTAUT terdapat variabel moderator yang mempengaruhi hubungan, yaitu *age*, *gender*, dan *experience*. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana dampak dari variabel moderator terhadap hubungan yang ada pada penelitian?
3. Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui dampak pengaruh dari *Technostress* dan *Social Influence* dalam penggunaan *Fintech* pada generasi-z?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Tugas akhir ini bertujuan untuk:

1. Merancang sistem terintegrasi yang dapat menyelesaikan permasalahan.
2. Meminimasi biaya produksi serta menjaga kualitas layanan pada proses produksi.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut: (Contoh)

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
2. Penelitian ini berfokus pada niat dan perilaku penerimaan layanan *fintech*
3. Penelitian ini berfokus pada mahasiswa aktif yang termasuk kedalam generasi-z di Indonesia yang lahir dari tahun 1995-2010.
4. Survey pada penelitian ini diberikan hanya kepada mahasiswa aktif

5. Penelitian ini hanya menggunakan metode UTAUT untuk mengolah data dari *survey*
6. *Survey* yang digunakan pada penelitian ini yaitu, kuesioner.
7. Penelitian ini menggunakan *tool* Smart-PLS untuk mengolah data *survey*
8. Pada *technostress* penelitian ini hanya berfokus pada variabel eksternal dari *technostress* yaitu literasi digital, *high of use technology*, *expectation*, dan *stresfulll*.
9. Variabel moderator yang digunakan pada penelitian yaitu, *age*, *gender*, dan *experience*.
10. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian yaitu, *simple random sampling* dan menggunakan teknik *sampling* slovin

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat tugas akhir ini:

1. Untuk penulis, mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi penggunaan *fintech* dan menambah wawasan mengenai *fintech* dan penerimaan layanan *fintech*.
2. Untuk pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai pengaruh lain yang mempengaruhi penggunaan *fintech* dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diambil dan dibahas pula hasil-hasil referensi buku/ penelitian/

referensi lainnya yang dapat digunakan untuk merancang dan menyelesaikan masalah.

Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah

Bab ini berisikan penjelasan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian dari pengaruh *social influence* dan *technostress* pada penerimaan layanan *fintech* dengan menggunakan model UTAUT.

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab ini berisikan penjelasan mengenai tahap-tahap pengumpulan data penelitian beserta indikatornya.

Bab V Analisa Hasil dan Evaluasi

Bab ini berisikan analisis data penelitian beserta hasilnya dan menjelaskan hasil analisis pada uji hipotesis.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian ini.