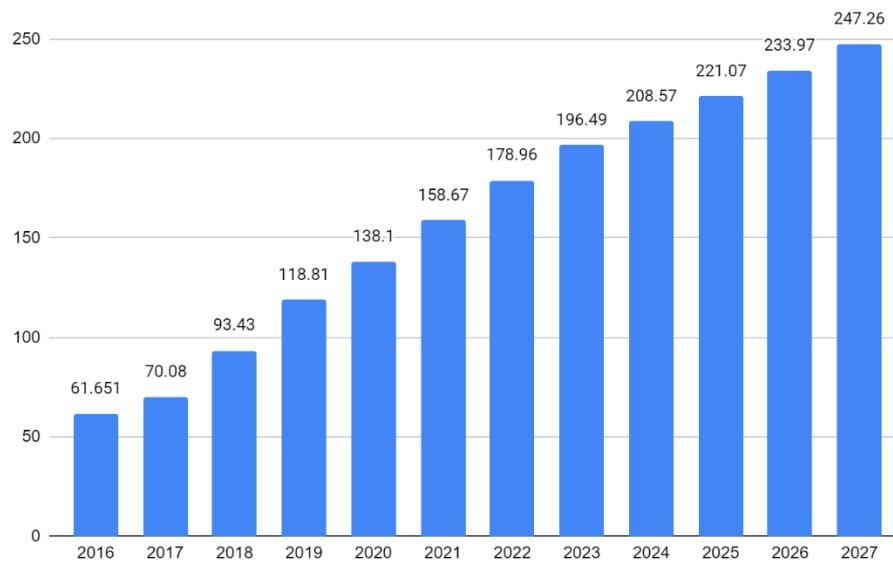


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, munculnya teknologi keuangan yang inovatif, seperti perdagangan algoritmik, perbankan dan pembayaran *online*, dan mata uang kripto telah meninggalkan jejak yang menentukan di dunia kontemporer. Dalam budaya populer, pertanyaan telah diajukan mengenai dampak teknologi pada dunia keuangan, etika, dan politik (Coeckelbergh et al., 2018). Dalam industri financial *technology* (*fintech*), penerimaan dan adopsi produk mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memberikan produk dan layanan yang unggul. Meskipun *fintech* saat ini diterapkan di seluruh dunia, tingkat adopsi *fintech* tidak sama di seluruh negara, dan pola adopsi FinTech masih belum jelas (Frost, 2020). *fintech* dipandang sebagai salah satu teknologi yang akan merevolusi industri perbankan dan telah mendapat perhatian *global* sebagai teknologi menantang yang akan memberdayakan perusahaan untuk bersaing secara efektif dalam revolusi industri 4.0 (Wonglimpiyarat, 2017).

Data EY *Global Fintech Adoption* pada tahun 2017 menunjukkan bahwa rata-rata adopsi *fintech* di 20 pasar dunia hanya 33%. Hanya China dan India yang mengungkapkan lebih dari separuh penduduknya mengadopsi produk *fintech*. Dibandingkan dengan adopsi inovasi teknologi baru lainnya seperti *smartphone*, media sosial dan ritel *online*, adopsi *global Fintech* masih tertinggal (Utami et al., 2021). Konsumen yang ingin mengadopsi produk *fintech* masih menghadapi risiko yang melekat dan mengamati persaingan di antara para pemain di industri jasa keuangan (de Luna et al., 2019). Risiko yang dihadapi konsumen dalam mengadopsi produk *fintech* termasuk risiko kerugian finansial dan masalah privasi (Khalilzadeh et al., 2017).



Gambar I.1 Pengguna fintech di Indonesia Pada Tahun 2016-2021 di perkirakan hingga tahun 2027

Sumber (Statista, 2023)

Berdasarkan gambar I.1 diatas, 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). Data tersebut menjelaskan bahwa *fintech* di Indonesia telah masuk kedalam fase tertinggi dalam penggunaan, *fintech* yang paling populer di Indonesia adalah pembayaran elektronik menggunakan *Smartphone* (Biancone et al., 2019; Muzdalifa et al., 2018). Dalam menjalankan kegiatan usaha. Tantangan ekonomi Indonesia adalah sebagai berikut: Pertama, Indonesia membutuhkan pengembangan kebijakan sistem keuangan untuk lebih memanfaatkan investor asing dan mengalokasikan dana di dalam negeri; Kedua, Indonesia secara geografis memiliki kesulitan untuk memberikan layanan keuangan; Ketiga Indonesia memiliki tingkat inklusi keuangan yang rendah. Semua itu bisa diatasi dengan penggunaan *Fintech* (Davis et al., 2017).

Disisi lain difusi di tingkat bisnis terutama di UKM lebih dominan karena layanan *fintech* menyelesaikan tantangan pembayaran, penyelesaian, investasi, dan

pembiayaan UKM (Coffie et al., 2021). *Fintech* mengurangi kegagalan lembaga keuangan tradisional untuk memasukkan sebagian besar individu dan UKM secara finansial. Secara pendukung, layanan *fintech* yang disampaikan melalui ponsel menutupi kekurangan infrastruktur yang membatasi pengiriman produk dan layanan keuangan ke masyarakat pedesaan (Demirgüç-Kunt et al., 2020). Niat perilaku pengguna potensial diputuskan oleh niat perilaku pengguna yang ada tergantung pada perilaku dan sikap mereka (Lachhwani & Jain, 2021). “*Attitude to Use*” dan “*Willingness to Use*” *Fintech Service* konsumen harus memiliki hubungan positif yang signifikan (Varga, 2017). Perusahaan dapat menguangkan reputasi nilai merek mereka, seperti stabilitas, sejarah panjang, dan kepercayaan untuk mengalahkan pertanyaan kepercayaan konsumen. Merek dan reputasinya memiliki efek positif pada kelayakan kepercayaan pada konsumen (Gomber et al., 2018).

Pada era teknologi data, persepsi risiko biasanya diartikan sebagai risiko keamanan atau risiko privasi. Selama periode ini, mudah untuk mendapatkan informasi pribadi tanpa persetujuan pemilik. Risiko yang dirasakan memiliki dampak negatif yang besar pada sikap individu terhadap penggunaan produk atau layanan teknologi tertentu (Lachhwani & Jain, 2021). Sehingga masyarakat Indonesia memiliki kekhawatiran atas itikad baik dari penyedia layanan sekaligus variabel kenyamanan sebagai variabel penting dalam menggunakan layanan *fintech*. (Lachhwani & Jain, 2021).

Maka ketidakpastian pengguna *fintech* di Indonesia tersebut diakibatkan persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan aplikasi tersebut. Karena itu dalam penelitian ini penulis mengangkat masalah yang ada yaitu mengenai, persepsi manfaat aplikasi *fintech* dan persepsi mengenai kemudahan dalam menggunakan aplikasi *fintech* tersebut. Penelitian ini berfokus pada generasi-z, generasi-z merupakan generasi yang lahir pada tahun 1997-2012 (Dimock, 2019).

Terdapat variabel lain pada penelitian ini, yaitu *social influence* dan *technostress*. Pengaruh sosial bekerja pada jaringan sosial yang mengikat individu, kelompok, organisasi, dan sistem yang membentuk saling ketergantungan. Komunikasi yang

terjadi antar anggota jejaring sosial meningkatkan kecepatan adopsi inovasi (Safitri et al., 2021). Pengaruh sosial dapat dipahami sebagai sejauh mana pelanggan menemukan orang-orang yang penting bagi mereka, kepercayaan masyarakat (seperti kerabat, teman, kolega) menggunakan layanan. Ketika pelanggan melihat bahwa masyarakat menggunakan layanan *fintech*, mereka cenderung menggunakannya (LIEN et al., 2020). Maka, Dampak adopsi teknologi baru menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya tertarik dengan manfaat yang diberikan oleh *fintech* tetapi juga dipengaruhi oleh lingkaran sosial pengguna yang menggunakannya juga (Chong et al., 2019)

Sementara itu, *Technostress* dapat menurunkan produktivitas kerja, hal ini juga bisa terjadi pada *Fintech*. *Fintech* menghadirkan kemudahan dan pengalaman baru bagi pelanggan. Namun, karena tekanan untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan risiko kegagalan teknologi, juga menciptakan teknostres (Putriani & Apriani, 2022). Sehingga, minat untuk memahami dampak negatif teknologi terhadap pengguna akhir semakin meningkat. *Technostress* atau "ketidakmampuan untuk mengatasi teknologi baru", telah dipelajari secara ekstensif. Oleh karena itu, akan menarik untuk menguji apakah teknostres relevan dengan generasi ini. Adapun kelangkaan studi empiris yang meneliti prevalensi teknostres di kalangan generasi muda, khususnya mahasiswa. *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).

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). Salah satu cara terbaik untuk melakukannya adalah dengan menciptakan platform yang dapat mengarahkan interaksi konsumen satu sama lain dan dengan bisnis (Memon et al., 2021). Karena Gen-Z berorientasi pada teknologi dengan pikiran bebas yang dapat menangkap inovasi dengan mudah, platform tersebut akan meningkatkan kesadaran mereka tentang produk/layanan baru (Priporas et al., 2017). Dalam

melakukan analisis penggunaan *fintech* di Indonesia cocok melakukan analisis pada manfaat kegunaan dan kemudahan penggunaan, maka dari itu penulis menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*).

Adapun variabel inti TAM yaitu, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan (Granić & Marangunić, 2019). Keberhasilan penerapan teknologi informasi sangat tergantung pada penerimaan oleh pengguna sebagai pengguna teknologi. Salah satu model penerimaan teknologi yang dikenal adalah TAM (*Technology Acceptance Model*). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986 (Julianto et al., 2021). Model sikap ini didasarkan pada manfaat yang diberikan oleh sistem informasi, menghilangkan sifat negatif dari penggunaannya. Model didasarkan pada deskripsi karakteristik proses informasi yang mengarah pada niat untuk menerima atau menolak inovasi teknologi (Muñoz-Leiva et al., 2017). Mengembangkan TAM dengan mencungkil berbagai variabel untuk digunakan oleh pengguna internet. Keempat variabel eksternal tersebut adalah jenis kelamin, pengalaman (*experience*), kompleksitas (*complexity*), dan kesukarelaan (*volunteerism*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel eksternal mempengaruhi persepsi utilitas, persepsi kebebasan dan niat perilaku (Muchran & Ahmar, 2018).

Pada penelitian kuantitatif arah dan fokus penelitiannya adalah untuk membangun teori dari data atau fakta yang ada. Metode penelitian kuantitatif ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya dan bersifat deskriptif, korelasi, atau asosiatif berdasarkan hubungan antara variabel (Purwanza & et al., 2022).

Maka dari itu, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data penelitian, penulis menggunakan survey kepada generasi-z terutama mahasiswa aktif, karena banyaknya mahasiswa yang menggunakan *fintech* dalam kehidupan sehari-hari dan fase yang dapat dilakukan penelitian pada generasi-z adalah fase generasi-z sedang dalam pendidikan kuliah. Dengan menggunakan pendekatan ini, penulis mendapatkan data yang nantinya akan di olah menggunakan aplikasi Smart-PLS dan menggunakan teknik SEM-PLS. Data

yang telah diolah akan dilanjutkan lagi dengan analisis menggunakan model TAM, sehingga penulis dapat mengetahui persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat penggunaan. 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**

- a. 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. Sehingga pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi kemudahan penggunaan layanan *fintech*, persepsi manfaat layanan *fintech*, *attitude* generasi-z ketika menggunakan layanan *fintech*, dan *behavior intention to use* layanan *fintech* pada generasi-z, berdasarkan model TAM?
- b. 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:

- a. Mengetahui bagaimana persepsi kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, perilaku, dan niat menggunakan layanan *fintech* pada generasi-z di Indonesia.
- b. Mengidentifikasi seberapa besar dampak pengaruh *social influence* dan *technostress* terhadap penerimaan layanan *fintech* pada generasi-z.

## **I.4 Batasan Tugas Akhir**

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

2. Penelitian ini hanya berfokus pada generasi-z yang lahir pada tahun 1995 – 2010 dan berstatus mahasiswa aktif di Indonesia
3. Penelitian ini berfokus pada kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, perilaku, dan niat menggunakan layanan *fintech*
4. Penelitian ini hanya menggunakan metode TAM untuk analisis dan hasil pengambilan data melalui *survey*
5. *Survey* yang digunakan pada penelitian ini yaitu, kuesioner.
6. Penelitian menggunakan *tool* Smart-PLS dan menggunakan teknik SEM-PLS untuk mengolah data *survey*
7. Penelitian ini hanya berfokus kepada mahasiswa yang menggunakan *fintech*
8. Pada variabel *technostress*, hanya berfokus pada penelitian variabel eksternal yaitu literasi digital, *high of use technology*, *stressful*, dan *expectation*
9. 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. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai pengaruh lain dalam menggunakan aplikasi *fintech* dan menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan pengaruh lain dalam penggunaan *fintech* dan mengetahui variabel lain dalam penerimaan pengguna terhadap aplikasi *fintech*.

Manfaat tugas akhir terdiri dari minimal dua manfaat, yaitu manfaat bagi perusahaan dan manfaat bagi tugas akhir selanjutnya dengan topik yang sama.

### **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 fintech dengan menggunakan model TAM.

**Bab IV     Pengumpulan Data**

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

**Bab V      Hasil Analisis dan Uji Hipotesis**

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

**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.