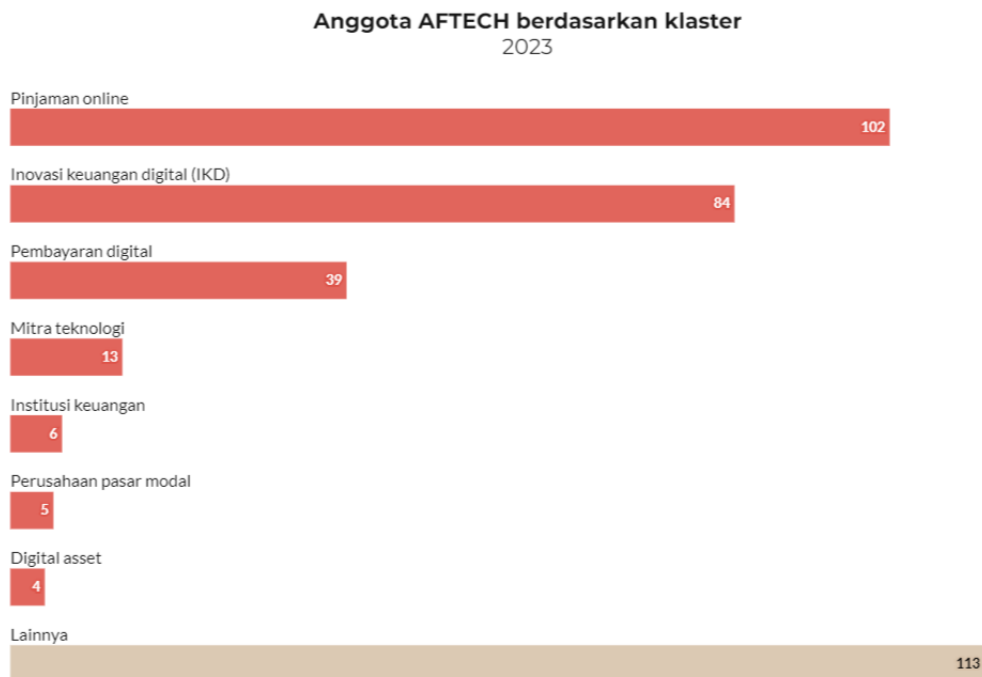


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

*Financial technology (Fintech)* merupakan penggunaan teknologi inovatif di sektor jasa keuangan (Rahadian et al., 2024). Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Google, Temasek, Bain & Company (2024) mengatakan bahwa potensi industri *Fintech* di Indonesia menyentuh angka US\$293,2 miliar pada tahun 2022 lalu dan diperkirakan akan terus tumbuh hingga US\$841 miliar di 2030 nantinya.



Gambar 1.1 Anggota AFTECH berdasarkan klaster  
*Sumber: Tech in Asia (2023)*

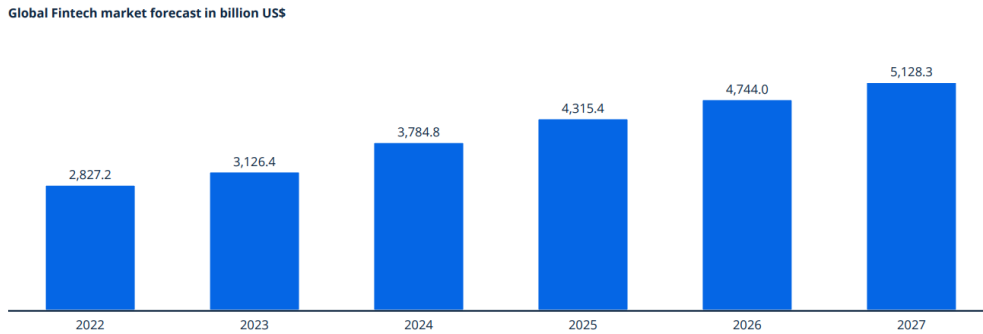
Mengacu pada laporan Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) *Annual Members Survey 2022/2023* jumlah perusahaan *Fintech* di Indonesia saat ini yang terdaftar pada AFTECH yaitu sebanyak 336 perusahaan. Dapat dilihat pada Gambar 1.1 saat ini 3 sektor terbanyak yang mendominasi *Fintech* Indonesia yaitu sektor pinjaman online sebanyak 102 perusahaan, yang selanjutnya disusul oleh sektor

Inovasi Keuangan Digital (IKD) sebanyak 84 perusahaan dan pembayaran digital sebanyak 39 perusahaan.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Di era industri 4.0 saat ini yang ditandai dengan perkembangan pesat di bidang teknologi internet, sehingga membuat industri 4.0 sendiri dikenal dengan istilah “*internet of things*”. Saat ini banyak industri yang mulai berinovasi menerapkan teknologi kedalam bisnis atau usahanya. Salah satu contohnya adalah inovasi teknologi dalam layanan transaksi keuangan atau biasa dikenal dengan sebutan *Financial technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan gabungan kata dari “Keuangan” dan “Teknologi”. *Fintech* dapat dikategorikan menjadi *Fintech service* dan *Fintech technology*. *Fintech service* terdiri dari layanan pembayaran melalui kartu dan mata uang virtual, pinjaman online, investasi online, sedangkan *Fintech technology* terdiri dari digitalisasi keuangan, analisis big data untuk memenuhi kebutuhan konsumen, teknologi bio-identifikasi, dan keamanan informasi (Hyun Soon et al., 2019).

Menurut laporan dari *Statista Fintech report (Menon, 2023)* Lebih dari 40% orang dewasa di seluruh dunia menggunakan internet untuk melakukan pembayaran atau berbelanja secara online, industri *Fintech* saat ini tidak lagi hanya dianggap sebagai pasar yang berkembang, tetapi kini dianggap sebagai industri yang telah matang dengan potensi besar yang masih belum sepenuhnya dimanfaatkan. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 yang menunjukkan perkiraan pertumbuhan industri *fintech* secara global dalam beberapa tahun ke depan yang terus mengalami kenaikan.



Gambar 1.2 Perkiraan pasar Fintech global

Sumber: Statista Fintech report 2023

Selain itu *Fintech* di Indonesia juga telah menjadi bagian yang sangat penting dari sistem keuangan modern. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.3 yang menunjukkan perkiraan pertumbuhan industri *fintech* di Indonesia dalam beberapa tahun kedepan yang akan terus tumbuh hingga US\$841 miliar di 2030.



Gambar 1.3 Nilai pasar pembayaran digital di Indonesia

Sumber: Tech in Asia (2023)

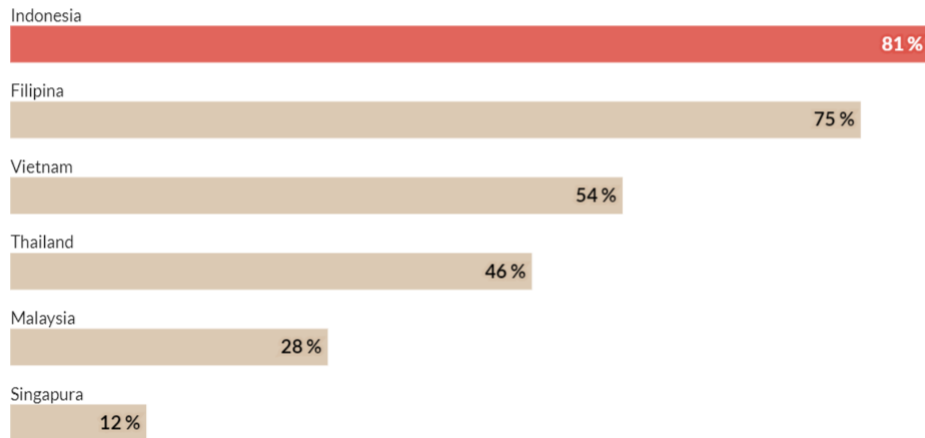
*Fintech* yang memanfaatkan *platform digital* untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, cepat, dan terjangkau bagi pengguna juga menunjukkan perkembangan yang positif di Indonesia. Dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putritama, 2019) menyatakan bahwa Masyarakat Indonesia yang merupakan responden dalam penelitian tersebut percaya bahwa menggunakan

FinTech pembayaran seluler memberikan banyak keuntungan. Selain itu berdasarkan informasi yang didapat dari Indonesia.go.id (2023) yaitu pada Laporan Kebijakan Moneter Bank Indonesia triwulan III-2023 mengungkapkan bahwa Nilai transaksi uang elektronik telah mencapai Rp116,54 triliun, selain itu transaksi QRIS yang melonjak hingga Rp56,92 triliun. Dan lebih dari 41,84 juta pengguna dan 29,04 juta pedagang yang terlibat, banyak di antaranya adalah UMKM.

Mengacu pada laporan Indonesia.go.id (2023) "*Fintech in ASEAN 2021*" yang disusun oleh UOB, PwC Singapore, dan *Singapore FinTech Association (SFA)* Indonesia telah menetapkan posisi yang mapan dalam industri *fintech*. Pada tahun 2021, Indonesia menduduki peringkat kedua dalam hal pendanaan *fintech* di kawasan ASEAN. Sehingga dari pertumbuhan tersebut menurut Moch Ihsanuddin yang merupakan Deputi Komisioner Pengawas Inovasi Teknologi Sektor Keuangan, Aset Keuangan Digital, dan Aset Kripto OJK, menekankan bahwa masih ada peluang besar di pasar Indonesia yang belum dimanfaatkan oleh sektor jasa keuangan. Yaitu dengan adanya peningkatan jumlah penyelenggara inovasi keuangan digital dari 87 pada tahun 2022 menjadi 99 pada tahun 2023, mengalami pertumbuhan sebesar 13,7%. Moch Ihsanuddin juga mendorong kerjasama lintas sektor, termasuk dengan pemerintah, lembaga jasa keuangan, dan lembaga pendidikan, untuk memperluas layanan fintech dan meningkatkan inovasi yang diharapkan dapat memberikan nilai tambah kepada.

Potensi besar lainnya pada industri *fintech* di Indonesia yaitu karena penetrasi layanan keuangan yang masih belum merata. Seperti yang dilansir pada *Tech in Asia* (2023) Bank Indonesia (BI) mengatakan bahwa terdapat 97,7 juta penduduk Indonesia belum mendapatkan akses ke layanan keuangan (*unbanked*). Hal tersebut juga didukung dengan hasil riset yang dilakukan oleh Google, Temasek, Bain & Company pada tahun 2022 yang dapat dilihat dari Gambar 1.4.

**Persentase masyarakat *unbanked* dan *underbanked***  
terhadap jumlah total penduduk  
2022

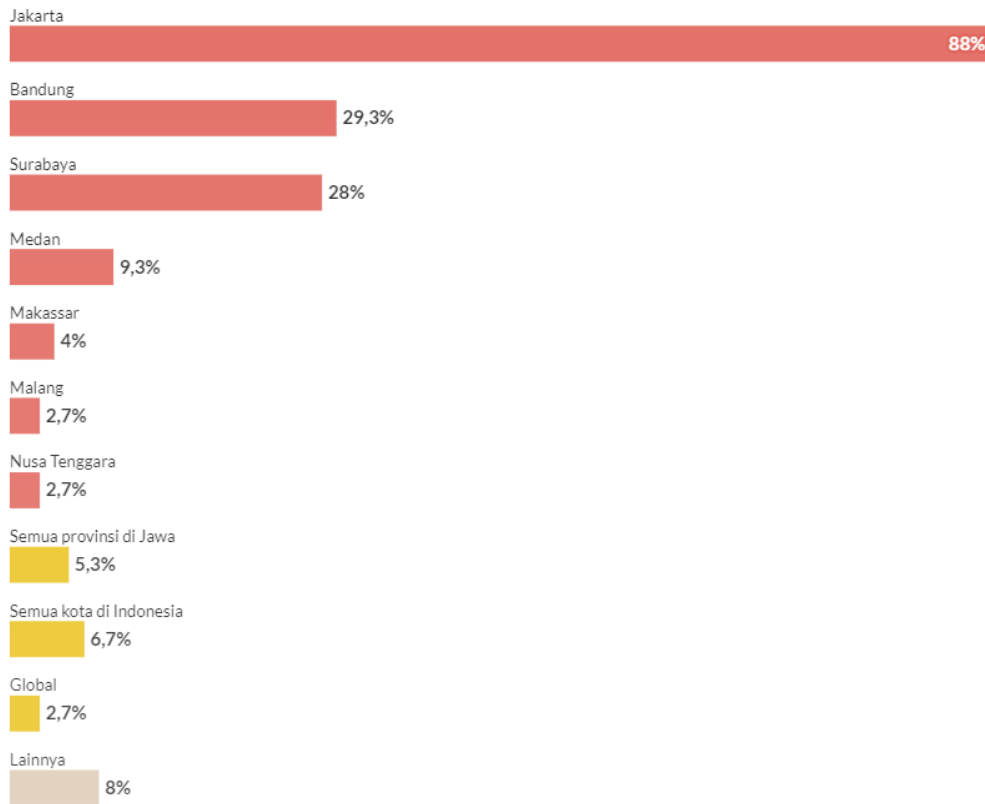


Gambar 1.4 Persentase masyarakat *unbanked* dan *underbanked*  
*Sumber: Tech in Asia (2023)*

Dari Gambar 1.4 diatas dapat dilihat bahwa jika populasi *unbanked* yaitu sebesar 97,7 juta penduduk atau setara dengan 48% lalu di kombinasikan dengan jumlah populasi yang kurang terlayani oleh layanan keuangan (*underbanked*) angkanya mencapai 81% penduduk Indonesia. Indonesia memiliki persentase yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara lainnya yang memiliki persentase lebih kecil dari total penduduknya seperti negara Malaysia dan Singapura.

Dengan adanya penetrasi layanan keuangan yang masih belum merata di Indonesia, yang menjadikan hal tersebut sebagai potensi besar untuk industri *Fintech*, namun disisi lain juga dapat menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi industri *Fintech* untuk dapat bisa menjangkau perkembangan penggunaan *Fintech* di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data yang dilansir oleh *Tech in Asia* (2023) pada Gambar 1.5 dibawah ini.

### Pasar utama yang diincar perusahaan fintech Indonesia



Gambar 1.5 Pasar utama yang diincar perusahaan Fintech di Indonesia  
*Sumber: Tech in Asia (2023)*

Dapat dilihat dari Gambar 1.5 diatas bahwa pasar utama yang paling banyak diincar oleh perusahaan *Fintech* Indonesia yaitu adalah kota Jakarta sebesar 88%. Persentase tersebut merupakan persentase yang sangat besar jika dibandingkan dengan kota lain di bawahnya seperti kota Bandung yang hanya memiliki persentase sebesar 29,3%. Sehingga dapat disimpulkan juga bahwa penggunaan *Fintech* di Indonesia belum merata yaitu hanya sebesar 6,7% saja yang sudah menjangkau seluruh kota Indonesia.

Jika dilihat dari data pasar utama yang diincar oleh perusahaan *Fintech* Indonesia pada Gambar 1.5, Kota Bandung merupakan salah satu kota yang mempunyai potensi besar untuk perkembangan industri *Fintech*. Karena Kota Bandung menempati posisi kedua sebagai pasar utama yang diincar oleh perusahaan *Fintech* Indonesia yaitu dengan persentase sebesar 29,3% dan memiliki jarak persentase yang cukup jauh jika dibandingkan dengan Kota Jakarta.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahadian et al., 2024) sangat penting untuk menentukan faktor utama yang meningkatkan kompetensi Fintech. Perusahaan perlu menentukan faktor mana yang lebih penting untuk memberikan layanan yang efektif. Dengan bantuan tindakan ini, perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat secara efisien. Untuk memperluas penggunaan layanan Fintech khususnya di Kota Bandung perlu menentukan perilaku penerimaan teknologi. Menurut (Indrawati et al., 2024) *Technology acceptance research* terdiri dari berbagai model yang berusaha menjelaskan bagaimana orang mengadopsi dan menggunakan teknologi baru dengan proses penelitian yang dikembangkan melalui behavioural theories. Dalam penelitian (Sharma et al., 2023) TAM merupakan model studi yang paling banyak digunakan, model TAM berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi tertentu, yang mereka bentuk berdasarkan manfaat, sikap, dan niat perilaku yang dirasakan dari teknologi tersebut. Model TAM mencerminkan rasa kepuasan, kegunaan, dan sikap pelanggan. Menurut Wicaksono (2022, hlm 2) Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. Selain itu menurut (Tri Aji & Ramadani, 2024) TAM merupakan model yang mendasar dan fleksibel, yang dapat diubah atau diperluas dengan menggabungkannya dengan model lain. Penelitian ini juga akan menggabungkan model TAM dengan model SERVQUAL berdasarkan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sharma et al., 2023), penelitian tersebut berfokus pada pengembangan dan pengujian dampak model SERVQUAL pada TAM, yaitu Technology Acceptance Model untuk pengukuran niat perilaku pengguna untuk menggunakan layanan pembayaran fintech.

Dalam penelitian (Yesmin et al., 2023) mengatakan bahwa dimensi-dimensi dari model SERVQUAL memiliki dampak yang penting terhadap tingkat kepuasan atas kualitas layanan perbankan. Selain itu menurut (Hyun Soon et al., 2019) mengatakan bahwa dalam penelitiannya menunjukkan hasil yaitu seberapa bagus kualitas pembayaran layanan seluler, jika pengguna tidak puas mereka tidak akan menunjukkan niat untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini disebabkan oleh berkembangnya persepsi masyarakat yang menganggap layanan

pembayaran seluler harus memiliki kualitas yang baik. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Yunani et al., 2024) juga mengatakan bahwa kualitas layanan menekankan pada keakuratan penyampaian dan upaya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Semua layanan yang diberikan oleh bisnis kepada pelanggan selama mereka masih dipekerjakan oleh bisnis tersebut harus berkualitas tinggi.

Dari penjelasan yang sudah diuraikan di atas dapat dilihat adanya celah penelitian (*research gap*) yaitu kurangnya penelitian yang secara spesifik menggabungkan model SERVQUAL dan TAM untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap *Technology Acceptance Model* (TAM) di Indonesia. Selain itu adanya penetrasi layanan keuangan yang masih belum merata di Indonesia menjadi tantangan sekaligus potensi bagi industri *Fintech* dalam memperluas penggunaan layanan *Fintech* dan berdasarkan data yang telah ditunjukkan di atas menunjukkan bahwa Kota Bandung merupakan kota yang memiliki potensi untuk mengembangkan penggunaan layanan *Fintech*. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap *Technology Acceptance Model* (TAM). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA LAYANAN PEMBAYARAN FINTECH DI KOTA BANDUNG”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Saat ini merupakan era industri 4.0 yang dikenal dengan istilah “*internet of things*”. Banyak industri yang mulai berinovasi menerapkan teknologi ke dalam bisnis atau usahanya. Salah satu contohnya adalah inovasi teknologi dalam layanan transaksi keuangan atau biasa dikenal dengan sebutan *Financial Technology* (*Fintech*). Menurut data yang ditunjukkan (Statista *Fintech* report, 2023) menunjukkan perkiraan pertumbuhan industri *fintech* secara global dalam beberapa tahun kedepan yang terus mengalami kenaikan. Selain itu berdasarkan informasi yang didapat pada (*Tech in Asia*, 2023) hasil riset yang dilakukan oleh Google, Temasek, Bain & Company pada tahun 2023 menunjukkan pertumbuhan industri



*fintech* di Indonesia dalam beberapa tahun ke depan yang akan terus tumbuh hingga US\$841 miliar di 2030.

Adanya penetrasi layanan keuangan yang masih belum merata di Indonesia, dilihat dari jumlah populasi *unbanked* yaitu sebesar 97,7 juta penduduk atau setara dengan 48% lalu di kombinasikan dengan jumlah populasi yang kurang terlayani oleh layanan keuangan (*underbanked*) angkanya mencapai 81% penduduk Indonesia. Menjadikan hal tersebut sebagai potensi besar untuk industri *Fintech*, namun disisi lain juga dapat menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi industri *Fintech* untuk dapat bisa menjangkau perkembangan penggunaan *Fintech* di seluruh wilayah Indonesia.

Kota Bandung menempati posisi kedua sebagai pasar utama yang diincar oleh perusahaan *Fintech* Indonesia yaitu dengan persentase sebesar 29,3%. Selain itu jika dilihat berdasarkan tren penggunaan internet di Kota Bandung pada tahun 2023 yang dilansir oleh BPS Provinsi Jawa Barat, Kota Bandung memiliki persentase penggunaan internet yang cukup besar yaitu 84,39%. Dan persentase penggunaan internet di Kota Bandung berdasarkan tujuan akses internet dalam menggunakan aktivitas finansial memiliki persentase sebesar 19,18%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persentase tersebut dapat menjadi potensi yang besar bagi industri *Fintech* untuk meningkatkan penggunaan layanan *Fintech* di Kota Bandung.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat permasalahan yaitu adanya penetrasi layanan keuangan yang masih belum merata di Indonesia menjadi tantangan sekaligus potensi bagi industri *Fintech* dalam memperluas penggunaan layanan *Fintech*. Dan berdasarkan data yang telah ditunjukkan diatas menunjukkan bahwa Kota Bandung merupakan kota yang memiliki potensi untuk mengembangkan penggunaan layanan *Fintech*.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka yang menjadi pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap *Technology Acceptance Model* (TAM) pada penggunaan layanan pembayaran *Fintech* di Kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap *Technology Acceptance Model* (TAM) pada penggunaan layanan pembayaran Fintech di Kota Bandung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari hasil penelitiannya ini terbagi kedalam dua aspek yaitu:

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan industri fintech di Indonesia. Dengan menggabungkan model SERVQUAL dan TAM, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan pembayaran fintech di kalangan masyarakat Indonesia, khususnya di Kota Bandung.

##### **1.5.2 Aspek Praktis**

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, serta bagi regulator untuk merumuskan kebijakan yang mendukung pertumbuhan industri fintech yang berkelanjutan.
2. Bagi lembaga pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat mendorong institusi maupun lembaga pendidikan lainnya untuk memberikan wawasan atau pembelajaran khususnya pada bidang *service quality*.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian secara singkat yaitu berisi profil perusahaan, lalu diikuti oleh latar belakang dalam penelitian ini, lalu perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II menjelaskan secara ringkas mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *service quality* serta dimensinya lalu kepuasan pelanggan. Selain itu terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisi tentang jenis penelitian yang akan digunakan, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi mengenai hasil dari penelitian ini yang telah dianalisis menggunakan teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yang sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisi mengenai kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian ini dan juga saran untuk perusahaan atau peneliti selanjutnya agar dapat lebih baik lagi