

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Universitas Telkom, sebelumnya dikenal dengan Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom), merupakan lembaga swasta yang berdiri sejak tahun 1990. Pada tahun 2013, Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 309/E/0/2013, penggabungan empat perguruan tinggi Telkom menjadi Universitas Telkom. Selama kurun waktu 10 tahun, Telkom University telah berhasil menjadi perguruan tinggi swasta nomor satu di Indonesia yang meraih akreditasi unggul berdasarkan keputusan BAN-PT. Telkom University memiliki dosen yang mencapai 1031 orang dan 36.898 mahasiswa (Telkom University, 2023). Selain itu, saat ini Telkom University tercatat memiliki 52 program studi yang terdiri dari 7 fakultas. Telkom University terletak di Jl. Telekomunikasi. 1, Terusan Buahbatu - Bojongsoang, Telkom University, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.



Gambar 1. 1 Gedung Bangkit Telkom University

Sumber : *telkomuniversity.ac.id*, 2023

Mahasiswa Telkom University berasal dari berbagai wilayah di Indonesia, mewakili keberagaman pulau, suku, dan budaya dari Aceh hingga Papua. Pada tahun 2023, tercatat bahwa mahasiswa baru yang diterima terbanyak berasal dari

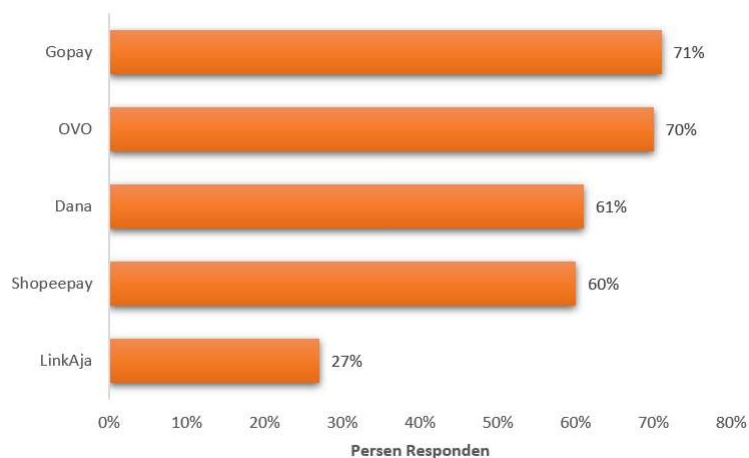
Pulau Jawa, khususnya dari provinsi Jawa Barat, DKI Jakarta, Banten, dan Jawa Tengah. Sementara itu, Sumatera Utara mencapai peringkat kelima sebagai provinsi penyumbang mahasiswa terbanyak. Dari seluruh mahasiswa baru Telkom University tahun 2023, terdapat 5 mahasiswa yang termuda dengan usia 16 tahun yang telah diterima. Selanjutnya, terdapat dua mahasiswa lainnya yang berusia 20 tahun dan satu mahasiswa dengan usia 44 tahun yang juga telah diterima (Telkom University, 2023). Keberagaman asal wilayah dan usia ini mencerminkan diversitas di antara mahasiswa Telkom University. Dengan program kampus merdeka, Telkom University memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengeksplorasi minat pribadi dan mengembangkan keterampilan sesuai dengan tujuan karier mereka. Sebagai kampus yang melakukan riset, inovasi dan entrepreneurial, pengembangan teknologi, sains, dan informasi berbasis seni telah lama menjadi fokus Telkom University.

1.2 Latar Belakang

Sektor layanan keuangan merasakan dampak dari iklim teknologi yang berkembang pesat saat ini. Teknologi keuangan atau FinTech merupakan layanan keuangan yang mengalami transisi dari sistem keuangan tradisional ke sistem keuangan yang lebih modern. Sebelumnya, pembayaran harus dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan uang tunai, namun dengan inovasi FinTech, pembayaran kini dapat dilakukan secara online dan dijadikan sebagai alternatif alat pembayaran nontunai (Bank Indonesia, 2020). Inklusi keuangan dapat mengurangi kesenjangan ekonomi dan sosial, memungkinkan akses ke layanan keuangan bagi mereka yang sebelumnya tidak memilikinya (Santoso et al., 2021). Internet telah memperluas modal intelektual dan kemampuan sebagai hasil dari kemajuan digital, yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi (Kusairi et al., 2023). Dengan demikian, perusahaan teknologi keuangan dapat membuka akses teknologi bagi masyarakat tanpa rekening bank (World Bank, 2022).

Layanan pembayaran digital yang disediakan oleh perusahaan teknologi keuangan (FinTech) sebagian besar dapat diakses dan digunakan melalui perangkat *smartphone* (Iradianty & Aditya, 2021). Menurut Kusairi et al. (2023) *smartphone* akan mendukung pertumbuhan ekonomi dengan sejumlah cara. Kemampuan untuk

menawarkan produk dan layanan berbasis seluler, termasuk *mobile money*, dimungkinkan oleh teknologi seluler. *Mobile money* merupakan salah satu terobosan yang berpengaruh dari sektor FinTech saat ini yang berfungsi sebagai alat pembayaran untuk berbagai transaksi (Maharani, 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Iradianty dan Aditya (2020) terdapat sepuluh aplikasi *mobile money* yang digunakan untuk pembayaran digital yang disediakan oleh Perusahaan Penyelenggara Jasa Pembayaran (PPJP), yaitu ShopeePay, Gopay, Dana, Linkaja, Qren, Paytren, OVO, Ottocash, Bluepay Cash, dan Dokupay. Sementara itu, berdasarkan survei InsightAsia, terdapat lima aplikasi *mobile money* yang paling populer di Indonesia, yaitu ShopeePay, OVO, Gopay, Dana, dan Linkaja (InsightAsia, 2023).

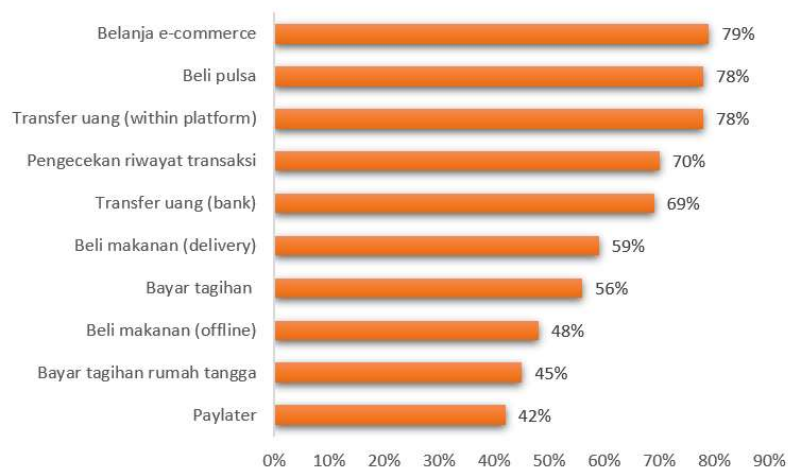


Gambar 1. 2 Merek *Mobile Money* yang Pernah Digunakan Responden

Sumber : *insightasia.com*, 2023

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa aplikasi *mobile money* yang paling banyak digunakan adalah Gopay dengan proporsi pengguna mencapai 71%, dilanjutkan dengan OVO sebesar 70%, Dana 61%, serta ShopeePay 60%. Sementara itu, penggunaan *mobile money* dengan proporsi pengguna terendah adalah LinkAja yang hanya mencapai 27%. Berdasarkan hasil survei tersebut, perkembangan FinTech seperti *mobile money* diharapkan terus berkembang untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan memungkinkan akses lebih luas ke berbagai aktivitas produktif, teknologi ini dianggap sebagai faktor utama dalam meningkatkan taraf hidup.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile money* adalah *behavioral intention* atau niat perilaku. Niat perilaku merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu sistem dan penentu penerimaan teknologi informasi oleh pengguna. Oleh karena itu, suatu inovasi FinTech akan diterima apabila pengguna mempunyai niat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut (Hafifah et al., 2022).



Gambar 1. 3 Aktivitas Penggunaan *Mobile Moneys*

Sumber : *insightasia.com*, 2023

Gambar 1.2 menunjukkan alasan utama konsumen Indonesia menggunakan *mobile money*. Aktivitas yang paling sering dilakukan adalah belanja online dengan proporsi pengguna mencapai 79%. Dilanjutkan dengan pembelian pulsa dan transfer uang sebesar 78%, pengecekan riwayat transaksi 70%, dan transfer bank 69%. Terdapat aktivitas yang jarang dilakukan oleh konsumen, yaitu paylater sebesar 42%. Hal ini menunjukkan bahwa *mobile money* telah terintegrasi ke dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia, yang memenuhi kebutuhan sehari-hari dan transaksi keuangan.

Berdasarkan data diatas, penggunaan *mobile money* dapat mempengaruhi inklusi keuangan pada masyarakat Indonesia. Namun, meskipun inklusi keuangan mengalami kemajuan besar, masih terdapat kesenjangan gender yang signifikan dalam kepemilikan rekening antara perempuan dengan laki-laki (World Bank, 2022). Data SNLIK pada tahun 2022 menunjukkan bahwa indeks inklusi keuangan perempuan sebesar 83,88% yang lebih rendah daripada laki-laki, yakni sebesar

86,28% (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan tidak memiliki akses yang baik terhadap layanan keuangan daripada seperti halnya laki-laki. Upaya untuk meningkatkan inklusi keuangan yang mencakup pengurangan ketidaksetaraan dalam akses ke layanan keuangan, terutama berkaitan dengan kesenjangan gender, telah menjadi fokus penelitian.

Hasil dari penelitian Guerra-Leal et al., 2023 menunjukkan bahwa variabel gender memiliki pengaruh yang signifikan, dimana perempuan memiliki lebih sedikit akses terhadap layanan keuangan. Selain itu, penelitian Saragih dan Rikumahu, 2022 menunjukkan bahwa variabel gender menjadi moderasi variabel dependen dan variabel independen. Berdasarkan nilai rata-rata pada variabel gender menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa variabel gender, khususnya perempuan, memiliki pengaruh, penelitian tersebut membahas penggunaan *mobile money* secara umum dan tidak berfokus pada mahasiswa perempuan.

Mahasiswa yang dianggap sebagai *agent of change* dan *social control* yang memiliki pemahaman mengenai teknologi akan mempengaruhi pengelolaan keuangan mereka untuk menabung, mengembangkan usaha, dan berinvestasi. Selama masa perkuliahan, mahasiswa pasti akan mengalami transformasi keuangan dari yang sebelumnya masih bergantung pada orang tua menjadi lebih mandiri (Puspita & Isnalita, 2019). Namun, masih banyak mahasiswa yang belum memiliki akses ke berbagai produk dan layanan lembaga keuangan karena mereka berfikir untuk menggunakan uangnya hanya untuk kebutuhan sehari-hari (Pulungan, 2020). Inklusi keuangan perlu dikembangkan untuk memberikan pemahaman terhadap mahasiswa dalam menabung dan berinvestasi dikarenakan kemudahan akses yang diberikan oleh lembaga keuangan (Krisdayanti, 2020). Meskipun terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan faktor pendorong penggunaan layanan keuangan, penelitian yang memfokuskan pada mahasiswa perempuan sebagai objek penelitian masih jarang dilakukan.

Selanjutnya, penelitian Senyo dan Osabutey (2020) menjelaskan penggunaan inovasi FinTech, khususnya layanan *mobile money* sebagai alat untuk meningkatkan inklusi keuangan yang menggunakan teori UTAUT 2 dan teori

Prospect. Lebih lanjut, penelitian Sari dan Imronudin (2022) yang menerapkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) untuk menjelaskan niat penggunaan *mobile money*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price value* dan *habit* yang memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Penelitian tersebut membahas tentang pengaruh inklusi keuangan melalui inovasi FinTech, khususnya layanan *mobile money*, serta memberikan pemahaman tentang bagaimana inovasi FinTech dapat meningkatkan inklusi keuangan.

Penelitian Rahadian dan Multarida (2023) memperkuat asumsi ini dengan menunjukkan bahwa FinTech dan layanan keuangan digital memiliki dampak positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan di kalangan mahasiswa. Penelitian Senyo dan Osabutey (2020) menjelaskan bahwa pengaruh inklusi keuangan melalui inovasi FinTech. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada *performance expectancy*, *effort expectancy*, *habit* terhadap *behavioral intention* yang menjadi faktor pendukung penggunaan layanan *mobile money*. Lalu, penelitian Utami dan Irwansyah (2022) telah berhasil mengembangkan teori UTAUT 2 yang terdiri dari faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi E-Wallet Dana di kota Samarinda, antara lain *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*.

Teori UTAUT 2 telah terbukti menjadi landasan yang kuat dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku penggunaan inovasi FinTech, seperti *mobile money*. Selain itu, untuk memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan di negara lain atau di kota besar di Indonesia, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti niat perilaku penggunaan *mobile money* di Telkom University. Mahasiswa Telkom University berasal dari berbagai wilayah di Indonesia, mewakili keberagaman pulau, suku, dan budaya dari Aceh hingga Papua. Hal ini mendorong penelitian lebih lanjut untuk memahami dampak dan faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku penggunaan secara khusus di kalangan mahasiswa perempuan di Telkom University. Sehingga, penelitian yang berjudul "Penggunaan *Financial Technology* di Kalangan Mahasiswa Perempuan Telkom University" menarik untuk diteliti lebih lanjut.

1.3 Rumusan Masalah

Penelitian ini berfokus pada mahasiswa perempuan Telkom University melalui pemahaman penggunaan *mobile money*, yang diharapkan dapat memberikan wawasan dalam pengelolaan keuangan untuk meningkatkan inklusi keuangan mahasiswa. Permasalahan yang akan dikaji berdasarkan konteks yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

- 1) Apakah *performance expectation* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?
- 2) Apakah *effort expectation* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?
- 3) Apakah *social influence* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?
- 4) Apakah *hedonic motivation* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?
- 5) Apakah *price value* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?
- 6) Apakah *habit* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?
- 7) Apakah *facility conditions* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai, yaitu sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *performance expectation* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *effort expectation* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *social influence* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *price value* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *habit* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh signifikan dan positif *facility conditions* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *mobile money* pada mahasiswa perempuan Telkom University.

1.5 Manfaat

Beberapa keuntungan praktis akan diberikan oleh penelitian ini, yang tercantum di bawah ini.

1) Aspek Praktis

1. Penelitian Rahadian dan Multarida (2023) menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa perempuan di Telkom University dipengaruhi oleh *behavioral intention*. Hasil ini memberikan potensi bagi peneliti untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam kepada mahasiswa perempuan di Telkom University mengenai pentingnya inklusi keuangan dan dampaknya terhadap inovasi FinTech.

2. Penelitian Rahadian dan Multarida (2023) menunjukkan bahwa penggunaan FinTech dan Layanan Keuangan Digital dapat berkontribusi positif terhadap peningkatan inklusi keuangan. Informasi ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan penyedia layanan FinTech dan layanan keuangan digital dalam mengembangkan strategi pemasaran yang mendukung inklusi keuangan. Perlu dipertimbangkan pula kebutuhan dan preferensi dari segmen mahasiswa perempuan Telkom University agar strategi pemasaran tersebut dapat lebih efektif dan relevan bagi target audiens tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan pendekatan penulisan yang sistematis, dimana setiap bab dijelaskan secara bergantian. Berikut adalah daftar bab-bab, yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran.

1) BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan penelitian meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang, dan batasan masalah. Gambaran umum yang luas tentang topik penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek yang akan diteliti. Latar belakang berisikan alasan peneliti untuk melakukan penelitian dimulai dari menganalisis dan mengumpulkan data-data mentah yang kemudian diolah menjadi suatu informasi. Sementara itu, batasan masalah menjelaskan mengenai masalah yang akan diselesaikan oleh peneliti dan manfaat yang dihasilkan dari penelitian.

2) BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian semuanya merupakan bagian dari tinjauan pustaka. Teori dan penelitian terdahulu dituliskan secara berurutan dimulai dari penjelasan secara umum sampai dengan penjelasan secara khusus disertai dengan referensi daftar pustaka. Setelah teori dan penelitian terdahulu, hal berikutnya yang perlu dilakukan adalah membuat kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3) BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian, variabel yang akan dioperasionalkan, tahapan penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan, uji validitas dan reliabilitas, serta prosedur analisis data merupakan bagian dari bab metodologi penelitian. Penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan untuk mendapatkan hasil yang optimal. Hasil penelitian nantinya akan menjawab semua masalah pada penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

4) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Demografi responden, temuan studi, dan analisis temuan tersebut membentuk hasil penelitian dan pembahasan bab ini. Karakteristik responden berisikan penjelasan mengenai responden dalam bentuk angka. Kemudian, hasil penelitian adalah hasil dari pengujian hipotesis dan harus menjawab pertanyaan rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian dapat ditampilkan dalam bentuk tabel atau diagram dengan penjelasan hasil interpretasinya pada setiap hasil ujinya. Sementara itu, pembahasan hasil penelitian sebaiknya didukung oleh teori keilmuan dan penelitian terdahulu.

5) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran penelitian dimasukkan dalam bab ini. Penarikan kesimpulan diperoleh oleh peneliti dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Peneliti juga akan memberi saran untuk peneliti selanjutnya atau pengguna hasil penelitian berhubungan dengan kesulitan atau keterbatasan yang ditemukan pada saat melakukan penelitian.