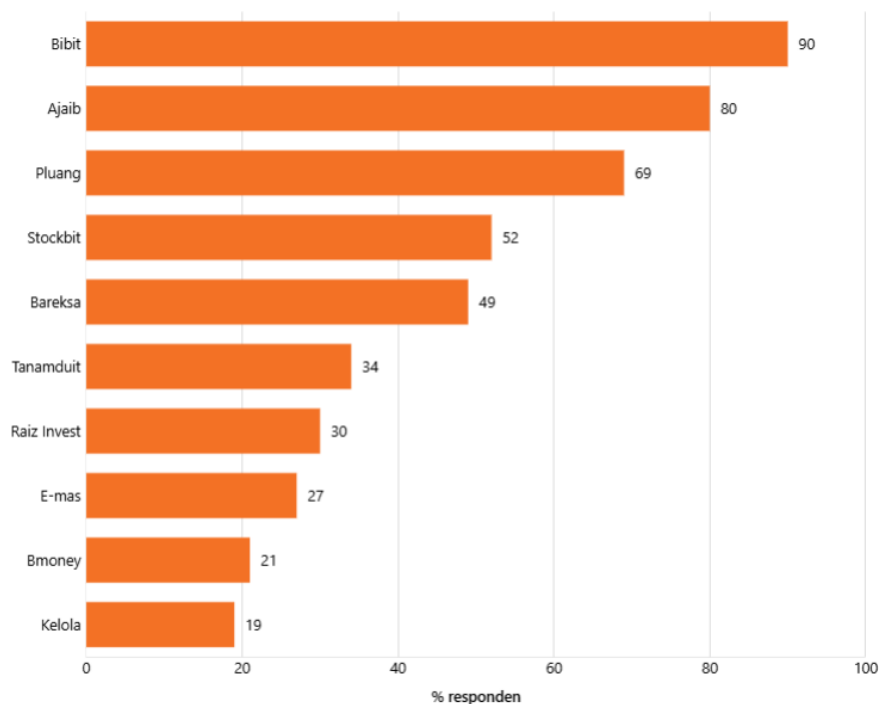


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Fintech merupakan penggabungan *Financial* dan *Technology*, yang melibatkan teknologi baru dan inovasi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk bersaing di pasar dengan cara tradisional dalam menyediakan layanan keuangan (Priyadarshi et al., 2024). *Fintech* memungkinkan individu atau perusahaan untuk mengakses akun, bertransaksi bisnis, dan memperoleh informasi keuangan produk dan jasa tanpa berbentuk fisik kontak dengan perusahaan keuangan (I. Lee & Shin, 2018). *Fintech* sangat menjanjikan dalam membentuk kembali industri keuangan dengan memotong biaya, meningkatkan kualitas layanan keuangan, dan menciptakan lanskap keuangan yang lebih beragam dan stabil (I. Lee & Shin, 2018). Dengan semakin dalamnya integrasi teknologi internet dan industri keuangan, *Fintech* telah menawarkan layanan keuangan inovatif kepada publik seperti pembayaran *online*, pinjaman *peer-to-peer*, penganggaran dan perencanaan keuangan, *crowdfunding*, dan tabungan dan investasi (Xie et al., 2021).

Menurut data *EY Global Fintech Adoption Index 2019*, fungsi tabungan dan investasi penanaman modal adalah salah satu layanan *fintech* teratas yang diadopsi oleh individu. Sebanyak 78% individu mengetahui layanan tabungan dan investasi yang ditawarkan oleh *fintech platform*. Investasi merupakan salah satu pilihan menarik untuk mendapatkan penghasilan tambahan di luar gaji atau pendapatan bulanan yang diterima setiap bulannya (Y. Junianto et al., 2020). Pada akhir tahun 2019, 34% individu di seluruh dunia mengakses tabungan dan investasi layanan dari platform manajemen kekayaan internet (EY, 2019). Keinginan untuk mendapatkan penghasilan yang lebih banyak di masa depan, juga didorong oleh tingkat kebutuhan ekonomi yang tinggi, dapat menyebabkan dimulainya pola pengaturan keuangan masyarakat untuk berubah (Basri et al., 2019)



Gambar I-1. Startup investasi paling dikenal masyarakat (2022)

Sumber : (Databoks, 2022)

Terdapat berbagai aplikasi *fintech* investasi di Indonesia, salah satunya aplikasi Bibit yang merupakan salah satu aplikasi investasi yang memiliki pengguna paling banyak di Indonesia (Wibowo, 2023). Aplikasi reksa dana Bibit, yang diluncurkan pada tahun 2019, merupakan sebuah platform investasi reksa dana yang dikembangkan oleh PT Bibit Tumbuh Bersama, sebuah perusahaan fintech. Berdasarkan Pusat Informasi Industri Pengelolaan Investasi yang dimiliki oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) PT Bibit Tumbuh Bersama telah memperoleh lisensi dari OJK sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD), yang memungkinkan perusahaan ini untuk menjual dan membeli produk investasi reksa dana. Bibit juga telah meraih penghargaan sebagai “*The Best Fintech Company*” dari CNBC dan memenangkan *SFF Global Fintech Awards 2021* dalam kategori “*ASEAN Fintech Leaders*” yang diberikan oleh *Singapore Fintech Association*. Setelah 5 tahun berdiri, Bibit masih dapat mempertahankan posisinya sebagai salah satu aplikasi investasi reksadana terpopuler di Indonesia dengan pengguna lebih dari 10 juta pengguna berdasarkan data unduhan pada *play store* dan mendapatkan *rating* 4,8/5 dengan lebih dari 263.000 ulasan. Dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi Bibit, penelitian ini akan berfokus pada

aplikasi Bibit sebagai objek utama untuk menganalisis adopsi teknologi keuangan (*financial technology*) di Indonesia.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari, 2021), meskipun penggunaan aplikasi Bibit semakin meningkat, masih terdapat faktor-faktor yang membuat investor dan calon investor menganggap investasi reksa dana secara *online* melalui *website* atau aplikasi sebagai sesuatu yang baru, hal ini menimbulkan kekhawatiran terhadap kualitas aplikasi Bibit, termasuk potensi terjadinya kegagalan sistem. Ditemukan penelitian yang sejalan terkait dengan adopsi teknologi, penelitian ini dilakukan oleh (Rabaa'i & Zhu, 2021) yang menyebutkan bahwa niat perilaku pengguna untuk mengadopsi teknologi terutama dipengaruhi oleh daya tarik alternatif, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi keamanan (*perceived security*), dan kepercayaan (*trust*). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Boyer et al., 2002; Son et al., 2020) yang menyebutkan bahwa kemajuan teknologi informasi (TI) telah mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan penyedia layanan dan telah mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang pengalaman yang didapatkan dari layanan.

Fenomena ini menurut (Tarafdar et al., 2019; Torre et al., 2019; Upadhyaya & Vrinda, 2021) disebut dengan *Technostress* atau "ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan teknologi baru" dan telah banyak diteliti dalam literatur yang membahas organisasi karyawan dan dampaknya terhadap hasil pekerjaan. Dengan berdasar pada hasil temuan tersebut, penelitian ini mendorong upaya untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi finansial dengan mengukur tingkat *technostress* dan berfokus pada aplikasi investasi Bibit. Selain itu penelitian ini memfokuskan Generasi Z sebagai responden utama dikarenakan berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Abed & Alkadi, 2024) menyebutkan bahwa Generasi Z (selanjutnya disebut Gen Z), yaitu mereka yang lahir pada pertengahan tahun 1990an hingga pertengahan tahun 2000an telah berkembang pesat menjadi demografi penting bagi perusahaan bisnis dan lembaga keuangan dalam memberikan layanan keuangan.

Berdasarkan Sensus Penduduk yang dilakukan Badan Pusat Statistik pada tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia pada 2020 mencapai 270,2 juta orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 71,5 juta jiwa di antaranya merupakan Generasi Z. Gen Z adalah generasi pertama yang tumbuh bersama komputer dan internet, oleh karena itu, hal ini lebih mudah dan cepat untuk dipelajari oleh generasi ini tentang sektor keuangan dan menerapkannya dalam kehidupan mereka. Menurut (PwC, 2022) perubahan pola pengaturan keuangan telah terlihat dari meningkatnya adopsi teknologi keuangan oleh berbagai kelompok usia, termasuk generasi muda yang lebih terhubung dengan teknologi digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei yang disebarkan kepada Generasi Z, khususnya mahasiswa aktif yang saat ini berkuliah di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pemilihan kedua provinsi ini didasarkan pada beberapa karakteristik yang mendukung tujuan penelitian. Pertama, Jawa Tengah dan DIY memiliki konsentrasi mahasiswa yang signifikan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), Jawa Tengah memiliki 601.618 mahasiswa, sementara DIY memiliki 389.699 mahasiswa, menjadikannya wilayah dengan populasi mahasiswa yang besar di Indonesia. Selain itu, kedua provinsi ini menunjukkan tingkat adopsi teknologi yang tinggi, termasuk dalam penggunaan *financial technology* (*fintech*).

Penelitian akan dilakukan dengan menggabungkan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi finansial dengan mengukur tingkat *technostress* dan berfokus pada aplikasi investasi Bibit. Pada TPB disebutkan bahwa tiga penentu intensi seseorang dipengaruhi oleh *Attitude Towards Behavioral*, *Subjective Norm*, dan *Perceived Behavioral Control*, yang umumnya disebut sebagai prediktor tidak langsung (Yuriev et al., 2020). Lalu, menurut teori TAM dua keyakinan pribadi yaitu “*perceived usefulness*” dan “*perceived ease of use*” dipengaruhi oleh faktor eksternal dan sistem spesifik untuk memprediksi sikap terhadap penggunaan suatu teknologi (Salloum et al., 2019). Dengan demikian, peneliti mengeksplorasi adopsi inovasi oleh pengguna dengan menggabungkan model TAM & TPB, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Troise et al., 2021) pendekatan membuka

kemungkinan untuk menyelidiki secara mendalam baik niat konsumen maupun penerimaan mereka terhadap teknologi aplikasi untuk membeli makanan.

Pada penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara model TAM dan TPB, digunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang juga dikenal sebagai *PLS Path Modeling*. Menurut (Memon et al., 2021; Hair & Sarstedt, 2019) PLS-SEM telah diterima secara luas karena antarmuka visualnya yang mudah digunakan, yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis secara bersamaan hubungan antara variabel yang diamati dan variabel laten dalam model yang kompleks serta melakukan berbagai uji ketahanan (misalnya, uji endogenitas) sambil mempertimbangkan kesalahan pengukuran yang melekat dalam evaluasi konsep-konsep abstrak. Pengolahan data yang dilakukan di penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman R serta *software* SmartPLS. R adalah *open-source software* gratis yang memungkinkan pengguna menulis dan mengeksekusi kode untuk menganalisis data.

Penelitian ini penting dilakukan karena pesatnya perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah mengubah cara masyarakat, khususnya Generasi Z (Gen Z), dalam mengelola keuangan dan berinvestasi. Gen Z, sebagai generasi yang tumbuh bersama teknologi digital, menjadi pengguna potensial platform *fintech* seperti aplikasi investasi reksa dana Bibit. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam mengakses layanan investasi secara *online*, namun kekhawatiran terkait keamanan, kepercayaan, dan potensi kegagalan sistem seringkali menjadi hambatan dalam adopsi teknologi tersebut. Selain itu, intensitas penggunaan teknologi digital dapat menyebabkan fenomena *technostress*, yaitu tekanan psikologis akibat ketidakmampuan beradaptasi dengan teknologi baru, yang berpotensi menghambat niat penggunaan *fintech* dalam jangka panjang.

Penelitian ini juga relevan dengan tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs) nomor 8 (*Decent Work and Economic Growth*) dan nomor 9 (*Industry, Innovation and Infrastructure*) karena mendukung pertumbuhan ekonomi melalui layanan keuangan digital yang inovatif, memperluas akses teknologi, serta mendorong pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang inklusif. SDGs sebagai bagian Agenda 2030 dari *United Nations* dirancang sebagai jawaban global untuk

menghadapi tantangan krisis lingkungan dan kemiskinan. Pada SDG 8, konsep pembangunan ekonomi dapat dijelaskan melalui berbagai aspek, seperti sosial, lingkungan, ekonomi, dan teknologi. (Lapinskaitė & Vidžiūnaitė, 2020) menyatakan bahwa peningkatan kapabilitas teknologi dan sosial suatu negara merupakan keharusan untuk mencapai pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup. Salah satu konsep ekonomi dalam pembangunan adalah bahwa pembangunan ekonomi terjadi ketika suatu negara melakukan diversifikasi ekonomi, menyediakan lebih banyak variasi barang dan jasa, serta meningkatkan daya beli konsumen (Kreinin & Aigner, 2022).



Gambar I-2. SDG 8: Pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi

Sementara itu, SDG 9 menitikberatkan pada penguatan industrialisasi, inovasi, dan pembangunan infrastruktur. Negara-negara diharapkan untuk membangun infrastruktur yang tangguh, mendorong industrialisasi yang berkelanjutan dan inklusif, serta memajukan inovasi. Peningkatan inklusi keuangan secara global juga telah berkembang pesat berkat kemajuan teknologi, khususnya melalui layanan perbankan seluler dan layanan keuangan digital (Mpofu, 2022). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Toshniwal et al., 2024) yang menyebutkan bahwa kemajuan teknologi, seperti kehadiran *mobile money*, memudahkan jutaan orang yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan keuangan formal untuk dapat mengakses layanan keuangan secara mudah dan terjangkau. Hal ini sejalan dengan peran aplikasi Bibit sebagai salah satu platform investasi digital di Indonesia, yang diharapkan dapat mendukung percepatan literasi dan inklusi keuangan di kalangan Generasi Z melalui pemanfaatan teknologi keuangan yang aman, praktis, dan inovatif.



Gambar I-3. SDG 9: Infrastruktur, industri dan inovasi

Dengan mengeksplorasi dampak *technostress* terhadap keputusan Gen Z dalam menggunakan aplikasi Bibit, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor psikologis dan teknologi yang memengaruhi adopsi *fintech*. Penelitian ini menggabungkan model TAM dan TPB dengan metode SEM-PLS untuk menganalisis hubungan antara variabel yang relevan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang aplikasi *fintech* dalam merancang layanan yang lebih *user-friendly*, mengurangi risiko *technostress*, dan meningkatkan adopsi teknologi keuangan di Indonesia.

Penelitian ini melakukan analisis data menggunakan R *Programming* karena perangkat lunak ini bersifat *open source*, mendukung berbagai *package* seperti SEMinR dan plspm, serta memiliki kapabilitas untuk mengolah data dalam jumlah besar dengan prosedur yang transparan dan fleksibel. Penggunaan R *Programming* mendukung prinsip *data driven decision making* yang penting dalam bidang Sistem Informasi, dengan memberikan kemudahan dalam membangun, menguji, dan memvisualisasikan model *Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) secara komprehensif. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan mampu menghasilkan wawasan yang akurat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi investasi Bibit oleh Generasi Z, serta menjadi dasar rekomendasi praktis untuk pengembangan sistem dan layanan *fintech* yang lebih relevan dan adaptif di era digital. Selain itu, SmartPLS digunakan untuk mempermudah validasi indikator melalui antarmuka visual yang praktis, mendukung analisis awal sebelum dilanjutkan di R.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh faktor kemudahan akses (*Easy of Access*), layanan dukungan pelanggan (*Customer Support*), dan keamanan (*Security*) terhadap sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, serta niat Generasi Z dalam menggunakan aplikasi investasi Bibit di Indonesia?
- b. Bagaimana persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memengaruhi sikap Generasi Z terhadap aplikasi Bibit, sebagai bagian dari penerapan model *Technology Acceptance Model* (TAM)?
- c. Bagaimana faktor sikap (*Attitude Toward Fintech*), norma subjektif (*Subjective Norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*) memengaruhi niat Generasi Z dalam menggunakan aplikasi Bibit, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB)?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis pengaruh kemudahan akses, layanan dukungan pelanggan, dan keamanan terhadap sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, serta niat Generasi Z dalam mengadopsi aplikasi investasi Bibit.
- b. Mengidentifikasi peran persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam membentuk sikap Generasi Z terhadap aplikasi Bibit melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).
- c. Menjelaskan pengaruh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku terhadap niat Generasi Z untuk menggunakan aplikasi Bibit melalui kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB).

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini mencakup:

- a. Penelitian ini berfokus pada aplikasi *fintech* investasi Bibit sebagai platform utama yang digunakan oleh responden untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi finansial.

- b. Fokus penelitian hanya pada generasi Z, kelahiran tahun 1995–2012, yang berstatus sebagai mahasiswa aktif yang saat ini sedang menjalani pembelajaran di Provinsi Jawa Tengah & Yogyakarta dan menggunakan layanan *fintech*.
- c. Penelitian ini membahas variabel yang berasal dari model *Technology Acceptance Model* (TAM), serta variabel dari model *Theory of Planned Behavior* (TPB). Selain itu, variabel *technostress* juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini.
- d. Analisis data dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak *SmartPLS* & RStudio dengan menggunakan bahasa pemrograman R.
- e. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan metode survei kuesioner yang disebarluaskan secara daring.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian terkait adopsi teknologi finansial di Indonesia, khususnya dalam konteks aplikasi investasi seperti Bibit. Dengan pendekatan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan *R Programming*, penelitian ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor seperti persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), sikap (*attitude*), norma sosial (*subjective norm*), serta dampak *technostress* terhadap niat Generasi Z dalam menggunakan aplikasi investasi. Temuan ini dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan dan pengembangan strategi layanan *fintech* yang lebih efektif.
- b. Penelitian ini juga memberi kesempatan kepada peneliti untuk mengasah keterampilan dalam menganalisis data kompleks menggunakan teknik statistik modern seperti PLS-SEM. Selain itu, penelitian ini membantu memperdalam pemahaman terkait perilaku konsumen Generasi Z terhadap

teknologi finansial, yang menjadi salah satu segmen pasar strategis di Indonesia.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pengembang aplikasi *fintech* dalam merancang fitur dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna Generasi Z, sekaligus mengurangi hambatan adopsi teknologi seperti *technostress*. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan literasi keuangan digital di kalangan masyarakat muda.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dengan susunan penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini uraian terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, batasan ruang lingkup penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan laporan..

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini uraian mengenai tinjauan pustaka yang relevan dan diperkuat dengan teori-teori yang mendukung dari permasalahan yang diteliti serta keterkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini uraian mengenai metodologi penelitian model konseptual, sistematika penyelesaian masalah terdiri dari fase Identifikasi, fase pengumpulan data, fase analisis data, dan fase pengambilan keputusan.

Bab IV Pengumpulan Data

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang berbagai tahapan dalam proses pengumpulan data penelitian, lengkap dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis data tersebut.

Bab V Hasil Analisis dan Hasil Pengujian

Bab ini memuat analisis data penelitian beserta hasil yang diperoleh, serta memberikan penjelasan mengenai hasil analisis yang berkaitan dengan uji hipotesis.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.