

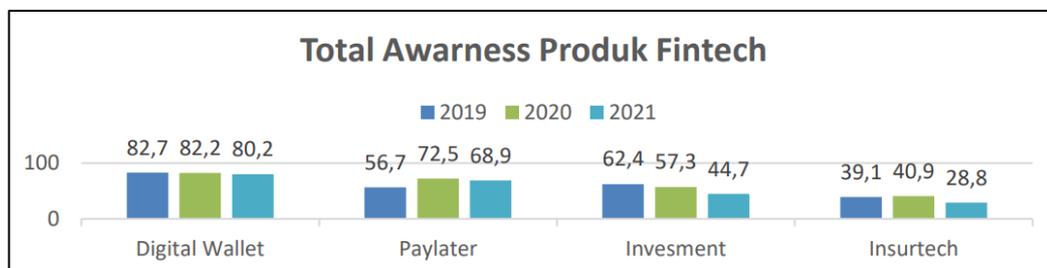
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era modern ini perkembangan teknologi dan sistem informasi yang pesat mempermudah akses informasi dari berbagai sumber serta meningkatkan produktivitas manusia melalui pemanfaatan perangkat teknologi yang semakin canggih (Bimantoro et al., 2021). Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat mendorong efisiensi serta modernisasi di bidang finansial, sehingga inovasi teknologi menjadi penting dalam perekonomian global yang dibuktikan dengan hadirnya *financial technology (fintech)* yang menggabungkan layanan keuangan dengan teknologi modern (Rizka Safitri & Miftah Andriansyah, 2020). *Fintech* adalah transformasi digital baru di industri jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan solusi bagi pelanggannya dan memimpin perubahan dengan memperkenalkan konsep-konsep baru, sekaligus meningkatkan kesadaran global di sektor tersebut (Abu Daqar et al., 2020). *Fintech* juga dapat diintegrasikan ke dalam sistem keuangan terintegrasi seperti *Enterprise Resource Planning (ERP) finance*, hal ini memungkinkan proses pembayaran yang lebih lancar dan otomatis, sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi transaksi keuangan dalam satu platform yang terintegrasi (Rao Gunturu, Godbole, & Prasad Josyula, 2024). Perkembangan teknologi finansial seperti *e-wallet* tidak hanya menjadi bagian dari transformasi digital di sektor keuangan, tetapi juga mendukung upaya global dalam memperluas akses layanan keuangan yang inklusif (Tay, Tai, & Tan, 2022). Hal ini sejalan dengan tujuan *Sustainable Development Goal (SDG) 9*, khususnya pada aspek *Financial Services* yang mendorong terciptanya layanan keuangan digital yang efisien, terjangkau, dan menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Inovasi ini semakin relevan di era digital, terutama bagi generasi muda seperti Generasi Z yang sangat adaptif terhadap penggunaan teknologi.

Fintech telah muncul sebagai solusi yang menjanjikan untuk meningkatkan layanan keuangan dalam dekade terakhir (Saputra et al., 2023). Dalam lima tahun terakhir industri *fintech* telah berkembang pesat di seluruh dunia dengan dibuktikan ada lebih dari 1700 transaksi dengan nilai hampir \$40 miliar pada

tahun 2018 menurut laporan “2019 *Fintech Trends to Watch*” oleh *CBI Insights* (Kou, 2019). Lalu, *Bank of America* (BoA) baru-baru ini menyatakan bahwa Microsoft dan sejumlah perusahaan keuangan bekerja sama dalam mengembangkan teknologi keuangan *blockchain* berbasis *cloud*, namun kerja sama tersebut memunculkan ancaman pada operasi *fintech* yaitu masalah *security* di *mobile financial clouds* (Mehrban dkk., 2020). Di sisi lain, *fintech* di Indonesia berkembang dengan cepat dibuktikan dengan munculnya berbagai *startup* serta penerapan sejumlah kebijakan pemerintah untuk memfasilitasi kemudahan dan keamanan bagi para penggunanya (Affan, 2022). Namun, terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh Indonesia terhadap munculnya *fintech* yaitu Indonesia harus memiliki regulasi yang mendalam terhadap layanan *fintech* dan perusahaan layanan *fintech* juga harus memantau perubahan yang ada terhadap regulasi *fintech* yang sudah ditetapkan (Chyntia & Rahmadanita, 2021). Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per 31 Maret 2024, terdapat total 101 perusahaan *fintech peer-to-peer lending* atau *fintech lending* yang sudah terdaftar dan memperoleh izin (Fahrur Rozi et al., 2024). Dengan demikian, *fintech* akan terus meluas dan mencapai berbagai segmen masyarakat di Indonesia.



Gambar I-1. Total *awareness* produk *fintech*

Sumber: (Nur Amalia Syabila & Imroatul Khasanah, 2023)

Gambar I-1 menggambarkan total *awareness* terhadap berbagai produk *fintech* selama periode 2019 hingga 2021. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh DailySocial, *digital wallet* tercatat sebagai produk *fintech* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, diikuti oleh jenis produk *fintech* lainnya (Nur Amalia Syabila & Imroatul Khasanah, 2023). Keberadaan internet menciptakan inovasi baru dalam kemajuan *fintech* yaitu menyediakan layanan berupa aplikasi yang dapat melakukan transfer antar bank bebas biaya administrasi yang bisa diakses

melalui perangkat Android maupun IOS (Sahroni, Hasanah, & Arifin, 2022). Inovasi baru tersebut merupakan penerapan dompet digital atau *e-wallet* yang terafiliasi dengan bank. *E-wallet* (dompet digital) merupakan suatu layanan atau platform yang berfungsi seperti dompet fisik, yaitu sebagai tempat menyimpan uang dalam bentuk digital (*online*) dan juga merupakan bagian dari *financial technology (fintech)* (Nawawi, 2020). Selain itu, menurut Bank Indonesia pada Mei 2020 mengatakan bahwa *e-wallet* diakui sebagai metode pembayaran elektronik yang paling sering digunakan (Saputri & Pratama, 2021). *E-wallet* merupakan alat transaksi yang menyimpan sejumlah uang pada *server* atau kartu yang kemudian dapat digunakan sebagai metode pembayaran *online* di mitra bisnis yang bekerja sama dengan bank penerbit uang elektronik (Achir et al., 2021).

Kemudian terdapat beberapa aspek yang berkaitan erat dengan *technostress* yang dihadapi oleh pengguna layanan *fintech* antara lain *security*, *accessibility*, *service (customer support)*, *usability (feature)* (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023). *Security* merupakan aspek penting dari layanan *fintech* yang membuat orang akan merasa aman dan percaya ketika menggunakannya (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023). Lalu, apabila tingkat keamanan (*security*) rendah membuat layanan aplikasi *fintech* rentan terhadap peretasan, sehingga banyak pengguna menganggap keamanan sebagai hambatan utama dalam mengadopsi inovasi *fintech* ini (Mew & Millan, 2021). Dengan tingginya tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin besar minat mereka untuk terus menggunakan layanan aplikasi *fintech* karena merasa pembayaran melalui platform tersebut lebih aman (Cynthia Kumala et al., 2020). Selain itu, terdapat *accessibility* yaitu aspek yang berkaitan erat dengan *technostress*, misalnya ketika pengguna dalam mengakses platform *fintech* mengalami masalah pada konektivitasnya atau waktu respon yang lambat (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023). Hal ini berarti jika muncul layanan aplikasi *fintech* yang cara pembayarannya menyulitkan pengguna, maka pengguna akan memilih untuk tidak menggunakan layanan tersebut (Sandy & Firdausy, 2021). Selanjutnya terdapat aspek *service (customer support)* yang dapat mengurangi kepuasan pengguna pada layanan *fintech* karena ketika pengguna menghadapi kendala atau masalah teknis tanpa menerima

bantuan yang memadai dari *customer support*, mereka dapat mengalami *pressure* dan *anxiety*, sehingga memperburuk tingkat *technostress* yang mereka alami (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023). Adapun layanan *customer support* yaitu seperti tutorial, pusat bantuan, dan *FAQ* yang dapat membantu pengguna ketika mengalami suatu masalah atau merasa bingung dalam menggunakan aplikasi *fintech* (Asif et al., 2023). Kemudian terdapat aspek *usability* yaitu aspek yang berkaitan erat dengan pengaruh *technostress*, misalnya terdapat fitur-fitur yang kompleks pada platform *fintech* dan pengguna kesulitan memahami atau memanfaatkan fitur-fitur tersebut, hal ini dapat memicu rasa kecemasan, frustrasi, atau perasaan hilang kendali yang di mana ini merupakan gejala *technostress* (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023).

Sebagai generasi *digital native*, Gen Z memiliki akses yang lebih mudah dan cepat terhadap berbagai layanan keuangan melalui aplikasi perbankan digital, *e-wallet*, platform investasi dan bentuk teknologi keuangan lainnya (Anantadjaya, Ahmad Setiawan, Violin, Moridu, & Bailusy, 2023). Gen Z merupakan generasi yang lahir antara tahun 1996-2010, setelah generasi milenial (Gen Y) dan generasi ini juga dikenal dengan berbagai sebutan, seperti iGen (iGeneration), Gen Net (generasi internet), Gen Tech, *digital natives*, dan plural (Saebah & Zaenal Asikin, 2022). Lalu, Gen Z adalah pengadopsi teknologi *e-wallet* yang paling kuat sekaligus kekuatan pendorong di balik inovasi *fintech* seperti *e-wallet* (Rosli, Saleh, Md. Ali, & Abu Bakar, 2023). Dengan adanya *e-wallet*, Gen Z mendapatkan banyak keuntungan seperti adanya *cashback* dan diskon, lalu juga bisa menghemat waktu serta memudahkan transaksi ketika membeli tiket transportasi secara *online* karena *e-wallet* ini terintegrasi dengan berbagai aplikasi jasa transportasi (N. A. S. Fatimah, Negara, & Sambung, 2023). Pengguna aktif *e-wallet* di Indonesia didominasi oleh mereka yang berusia 20-30 tahun (52,3%), diikuti oleh remaja (33,3%), dan yang paling sedikit adalah lansia (13%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aktif *e-wallet* berada dalam rentang usia 20-30 tahun (Saputri & Pratama, 2021). Pengguna *e-wallet* dapat melakukan pembayaran untuk berbagai keperluan seperti membeli makanan, pembelian *online*, atau pembelian pesawat (Afista, Fuadina, Aldi, & Nofirda, 2024). Selain itu, terdapat beberapa manfaat yang didapat konsumen dari

penggunaan *e-wallet* antara lain kemudahan dan efisiensi, tingkat keamanan yang lebih tinggi, transaksi tanpa tunai bisa dilakukan di mana saja, kemudahan dalam melakukan *top-up* saldo, serta berbagai promo dan diskon menarik (Afista, Fuadina, Aldi, & Nofirda, 2024).

Menurut Affan (2022), Gen Z merupakan konsumen yang berperan sebagai salah satu faktor penting dalam mendukung dan mengarahkan perkembangan teknologi di masa depan. Gen Z merupakan transisi dari generasi Y atau generasi milenial pada masa ketika teknologi berkembang dengan pesat dan Gen Z memiliki pola pikir yang cenderung instan dan mengutamakan kemudahan serta kecepatan (Riskha Rosdiana, 2020). Mereka adalah generasi yang paling aktif dalam memanfaatkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan kegiatan berbelanja (Stania Chlorita et al., 2024). Inovasi digital seperti *fintech* menawarkan kemudahan, namun pesatnya perkembangan teknologi dapat meningkatkan risiko privasi serta penipuan memicu *technostress* bagi konsumen di era revolusi digital ini terutama para Gen Z (Lee, 2021). *Technostress* adalah salah satu tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam memanfaatkan *fintech* (Putriani & Putriana, 2023). *Technostress* dapat didefinisikan sebagai beban psikologis yang dialami oleh pengguna *mobile application* ketika mereka merasa kewalahan dan terganggu oleh informasi serta komunikasi yang berlebihan dalam waktu singkat, sehingga mengurangi kenyamanan dan pengalaman dalam penggunaannya secara keseluruhan (Lee, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai adopsi layanan keuangan digital *e-wallet* yang terafiliasi dengan bank di kalangan Gen Z di Indonesia, khususnya wilayah Jawa Timur dengan faktor aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*). Adapun alasan memilih wilayah Jawa Timur yaitu karena wilayah tersebut merupakan salah satu provinsi yang memiliki jumlah perguruan tinggi yang banyak dan memiliki reputasi yang baik. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), wilayah Jawa Timur memiliki 535 perguruan tinggi yang terdiri dari 341 perguruan tinggi di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Statistik, 2023), serta 181 perguruan tinggi di bawah Kementerian Agama (Statistik, 2023). Dengan demikian, wilayah Jawa Timur dapat

merepresentasikan keanekaragaman latar belakang mahasiswa yang dimana umur mereka masih tergolong muda. Selain itu, Jawa Timur menduduki peringkat pertama di Pulau Jawa dalam penggunaan *e-wallet* yaitu sebesar 10.73% yang kemudian diikuti oleh Jawa Barat (5.77%), DIY (4.24%), dan Jawa Tengah (2.15%) (Rizki & Prakoso, 2024). Hal ini membuktikan bahwa Jawa Timur merupakan wilayah yang relevan dan strategis untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian terkait adopsi *e-wallet* di kalangan Gen Z. Kemudian, pada penelitian ini menggunakan penggabungan dua model yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Penggunaan Model TAM pada penelitian ini memperhatikan faktor penerimaan pengguna terhadap sistem ataupun teknologi terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards fintech*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*) pada Gen Z dalam mengadopsi *e-wallet* yang terafiliasi dengan bank yaitu Flip.id sebagai variabel terikat (Arifin, Saputra, Puspitasari, & Bazem, 2023). Lalu, untuk penggunaan Model TPB pada penelitian ini memperhatikan faktor norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) pada Gen Z dalam mengadopsi *e-wallet* yaitu Flip.id sebagai variabel terikat (Putranto & Sobari, 2021). Flip.id merupakan layanan *top-up e-wallet* yang menyediakan berbagai layanan transaksi seperti pembelian pulsa, token listrik, paket data, layanan isi ulang *e-wallet*, dan memiliki beberapa keunggulan yaitu bebas biaya antar bank, rekening penerima tidak diwajibkan memiliki akun Flip, dan telah disahkan dan diawasi oleh Bank Indonesia (Bachtiar, Hamzah, Siradjuddin, & Kadir, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan survei berupa kuesioner kepada masyarakat terutama kalangan Gen Z khususnya yang ada di Indonesia. Kemudian untuk pengolahan data dari hasil survei akan diolah menggunakan aplikasi *open-source R Programming* dengan menggunakan teknik analisis PLS-SEM. Salah satu alasan utama pemilihan *R Programming* adalah kemampuannya menyediakan *package-package* untuk PLS-SEM yang memudahkan peneliti dalam mengolah data untuk berbagai keperluan analisis data yang kompleks. *R Programming* menyediakan banyak *packages* bagi pengguna

untuk melakukan berbagai operasi baik itu matematis maupun analisis dengan efisiensi dan akurasi yang tinggi menyesuaikan kepentingan dalam proses penelitian (Sussolaikah, 2021b). Penelitian ini diharapkan mampu mengetahui persepsi aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) dapat memengaruhi *technostress* pada Gen Z dalam penggunaan salah satu layanan *fintech* yaitu *Flip.id* dengan menggunakan penggabungan dua model yaitu TAM dan TPB.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana sikap terhadap minat perilaku penggunaan (*behavioral intention*), penggunaan layanan keuangan (*attitude towards fintech*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) terhadap adopsi *fintech* terutama *e-wallet* *Flip.id* oleh Gen Z?
- b. Bagaimana pengaruh faktor aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan teknologi keuangan *e-wallet* *Flip.id* terhadap *technostress* yang memengaruhi adopsi teknologi oleh Gen Z?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Dapat mengetahui dampak sikap terhadap minat perilaku penggunaan (*behavioral intention*), penggunaan layanan keuangan (*attitude towards fintech*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) terhadap adopsi *fintech* terutama *e-wallet* *Flip.id* oleh Gen Z.
- b. Dapat mengetahui pengaruh aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan

teknologi keuangan *e-wallet* Flip.id terhadap *technostress* yang memengaruhi adopsi teknologi oleh Gen Z.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Adapun batasan penelitian yang disusun agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada Generasi Z yang merupakan kelahiran tahun 1997-2012 yang menggunakan *e-wallet* Flip.id khususnya di wilayah Jawa Timur.
- c. Penelitian ini menggunakan penggabungan dua model yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).
- d. Penelitian ini memiliki variabel *dependet* yaitu minat perilaku penggunaan (*behavioral intention*), penggunaan layanan keuangan (*attitude towards fintech*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) pada Gen Z yang menggunakan *e-wallet* Flip.id.
- e. Penelitian ini berfokus pada variabel tambahan yaitu aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan *e-wallet* Flip.id.
- f. Penelitian ini dalam pengambilan data menggunakan survei kuesioner *online*.
- g. Penelitian ini dalam mengolah data menggunakan R *Programming* dengan dan metode *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).
- h. Penelitian ini menerapkan teknik *sampling* yaitu *simple random sampling* dan rumus *Lemeshow*.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini dapat menjadi referensi maupun evaluasi mengenai pengembangan implementasi dalam pengembangan

dari segi aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*).

2. Bagi pihak akademis, penelitian ini dapat menjadi gambaran untuk penelitian berikutnya terkait analisa pengaruh *technostress* oleh Gen Z dalam penerimaan adopsi layanan teknologi keuangan *e-wallet* Flip.id yang saat ini menjadi pembahasan penting mengingat meningkatnya penggunaan *e-wallet* oleh Gen Z di Indonesia.

I.6 Sistematika Laporan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi pemaparan tentang literatur atau teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, serta membahas penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini, beserta metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan secara rinci mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah penelitian sesuai dengan metode yang digunakan. Pada sistematika penyelesaian masalah terdiri dari beberapa tahapan yaitu identifikasi, pengumpulan data, analisis data, dan hasil dan kesimpulan.

Bab IV Implementasi Model dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, termasuk profil responden. Selain itu, dijabarkan pula proses pengolahan data seperti analisis deskriptif, pengujian model

pengukuran (*measurement model*), model struktural (*structural model*), estimasi model, serta tahapan *bootstrapping*. Melalui proses pengolahan data akan mendapatkan hasil yang akan dianalisis lebih lanjut di bab berikutnya.

Bab V Analisis Data

Bab ini menyajikan hasil analisis data berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisis mencakup interpretasi hasil dari model pengukuran dan model struktural, serta pengujian hipotesis menggunakan metode yang telah ditetapkan, seperti PLS-SEM. Hasil ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mendukung kesimpulan dari penelitian, dengan disertai penjabaran hubungan antarvariabel, signifikansi pengaruh, serta implikasi dari temuan yang diperoleh.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari penelitian ini beserta saran dari peneliti terkait topik yang sedang dibahas untuk penelitian selanjutnya