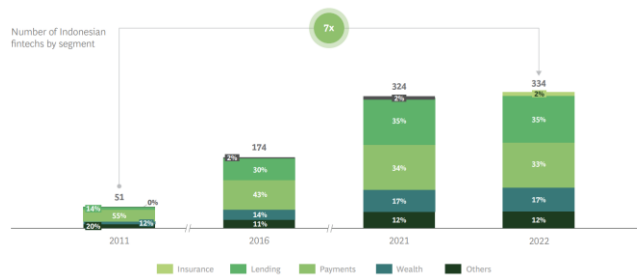


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan pesatnya perkembangan teknologi, kehidupan masyarakat semakin terkait erat dengan teknologi digital, termasuk *financial technology* (*Fintech*) yang memegang peran penting dalam sektor keuangan (Masood et al., 2023). Selain itu, *Fintech* membantu mengatasi hambatan yang sering ditemui dalam aktivitas finansial tradisional, sehingga memudahkan aksesibilitas, efisiensi, dan kenyamanan bagi pengguna (Syifa & Tohang, 2020). Dengan meningkatnya transaksi *online*, sistem pembayaran *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang terintegrasi dengan *payment gateways* dan portal pelanggan mempermudah pemrosesan pembayaran otomatis, memungkinkan pengiriman faktur dan pembayaran *online* kapan saja, serta mempercepat arus kas dan pelaporan keuangan (Josyula et al., 2024). Selain itu, ERP memungkinkan pelacakan keuntungan, pengelolaan buku besar, serta kontrol arus kas yang lebih efisien, sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya dan menjaga kestabilan keuangan (Josyula et al., 2024). Kemudian Integrasi ini mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat (Josyula et al., 2024).

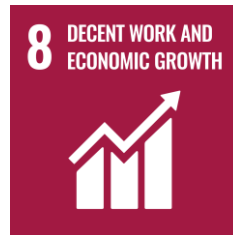
Sektor jasa industri dan sistem, serta prasarana dan sarana lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pembayaran (Diva & Anshori, 2024). Pada tahun 2017, Indonesia memiliki total 143,26 juta pengguna internet, yang mewakili sekitar 54,68 persen dari populasi negara. Di antara pengguna tersebut, 59,67 persen mengakses internet melalui *smartphone* atau *tablet*, sementara 32,10 persen menggunakan *smartphone* atau *tablet* dan komputer pribadi atau laptop. Terlepas dari tingkat penggunaan internet yang tinggi, tingkat inklusi keuangan Indonesia masih relatif rendah, dengan hanya sekitar 48,9 persen populasi yang memiliki akses ke layanan keuangan (Syifa & Tohang, 2020).



Gambar I.1 Pertumbuhan *Fintech* di Indonesia (Kumar et al., 2023)

Berdasarkan data *BCG Group*, sektor *Fintech* di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat, didorong oleh penetrasi digital yang meningkat serta minat investor yang kuat di negara berpenduduk hampir 300 juta jiwa ini. Salah satu pendorong utama pertumbuhan adalah segmen pembayaran, yang telah menjadi tulang punggung ekosistem *Fintech* di Indonesia. Segmen pembayaran mencatat lebih dari 60 juta pengguna aktif, dengan proyeksi pertumbuhan sebesar 26% per tahun dari 2020 hingga 2025 (Kumar et al., 2023).

Indonesia memiliki populasi sebesar 255 juta jiwa pada tahun 2015, namun hanya sekitar 20% penduduk yang mengakses layanan perbankan formal, meninggalkan potensi lebih dari 200 juta orang yang belum terlayani (*unbanked*). Keterbatasan ini diperparah oleh tantangan geografis serta tingginya biaya pembangunan infrastruktur fisik perbankan, yang menyebabkan kepadatan layanan keuangan hanya beberapa unit per 1.000 km² di wilayah pedesaan. Sebagai solusi, pendekatan *Tech-Based Banking* dengan model *branchless banking* dikembangkan, memanfaatkan teknologi seperti *mobile banking*, *SMS banking*, *USSD*, hingga *Internet of Things (IoT)*, yang memungkinkan transaksi dilakukan melalui agen lokal tanpa kehadiran kantor fisik. Pendekatan ini juga terbukti mendukung program pemerintah seperti BLT dan bantuan pendidikan. Secara global, sektor *Fintech* mencatat lonjakan investasi dari USD 928 juta pada 2008 menjadi USD 2,97 miliar pada 2013, dan diprediksi mencapai USD 6–8 miliar pada 2018, mencerminkan peluang besar untuk memperluas inklusi keuangan di Indonesia (Saputra & Harso Supangkat, 2017).



Gambar 1.2 SDGs 8 *Decent Work and Economic Growth*

Perubahan orientasi *fintech* yang semakin berpusat pada konsumen sejalan dengan *Sustainable Development Goal* (SDG) 8.10 yang menekankan pentingnya memperkuat kapasitas lembaga keuangan domestik untuk memperluas akses terhadap layanan perbankan, asuransi, dan keuangan bagi semua pihak. Dalam konteks ini, adopsi *tech-based banking* yakni layanan keuangan digital yang memanfaatkan teknologi seperti *mobile banking*, USSD, dan sistem agen (*branchless banking*) menjadi instrumen utama untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani (*unbanked*), terutama di wilayah pedesaan Indonesia. Dengan hanya sekitar 20% penduduk yang terhubung ke sistem perbankan formal per tahun 2015, *tech-based banking* berperan strategis dalam memperluas inklusi keuangan. Penelitian terhadap faktor-faktor adopsi teknologi ini, seperti kemudahan akses, kepercayaan terhadap sistem digital, dan kesiapan infrastruktur lokal, menjadi dasar empiris yang penting untuk mendukung pengembangan kebijakan yang adaptif dan berkelanjutan, sekaligus mengakselerasi pencapaian SDG 8.10 dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia.

Dinamika lanskap keuangan digital di Indonesia menjadikan Provinsi Jawa Barat sebagai lokasi penelitian yang sangat representatif. Wilayah ini mengalami akselerasi adopsi *fintech* yang luar biasa, terbukti dari data BPS Indonesia yang mencatat pertumbuhan pinjaman *fintech* lebih dari 68%, dari Rp79,02 triliun (2021) menjadi Rp133,17 triliun (2022) (Badan Pusat Statistik, 2023). Angka tersebut bukan sekadar statistik, melainkan cerminan dari populasi yang semakin matang secara digital dan terbuka terhadap inovasi perbankan. Mengingat *Gen Z* berada di garda terdepan tren ini, maka meneliti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan perbankan teknologi seperti *SeaBank* di Jawa Barat akan memberikan wawasan yang mendalam dan relevan.

Inovasi *fintech*, meskipun menawarkan efisiensi, seringkali memicu *technostress* akibat laju perkembangannya yang cepat (Lee, 2021). Tingkat stres ini sangat dipengaruhi oleh tiga faktor layanan eksternal: keamanan, dukungan pelanggan, dan aksesibilitas (Saputra et al., 2023b). Dari sisi keamanan (*Security*), *technostress* berkaitan dengan kekhawatiran akan keamanan data (Lee, 2021), di mana kepatuhan terhadap protokol transaksi menjadi kunci kepercayaan (Saputra et al., 2023b) di tengah tantangan kejahatan siber (*cybercrime*) (Nangin et al., 2020). Selanjutnya, dukungan pelanggan (*Customer Support*) yang tidak memadai dapat memperburuk kecemasan saat pengguna menghadapi masalah teknis (Saputra et al., 2023b), sementara komunikasi yang efektif justru dapat mengurangi frustrasi tersebut (Alothman & Al-Meshal, 2022). Terakhir, hambatan aksesibilitas (*Accessibility*) seperti konektivitas yang buruk atau aplikasi yang lambat juga dapat meningkatkan frustrasi dan *technostress* (Saputra et al., 2023b), yang pada akhirnya dapat memengaruhi niat perilaku pengguna.

Generasi Z atau sering disebut *Gen Z*, yang lahir antara tahun 1995 dan 2010, tumbuh di masa pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, memudahkan mereka untuk memahami dan menguasai teknologi digital. Sebagai "*digital natives*", mereka memiliki kemahiran teknologi yang tinggi dan semakin mengadopsi berbagai inovasi digital (Hinduan et al., 2020). Hal ini terlihat dari semakin populernya penggunaan teknologi pembayaran digital di kalangan *Gen Z* di Indonesia. Sekitar 20,6% dari mereka menggunakan *tech-based banking* untuk transaksi, dengan 78,2% dari pembayaran digital mereka digunakan untuk transportasi *online*. Preferensi terhadap kemudahan dan efisiensi tercermin dalam penggunaan aplikasi transportasi *online* yang mengurangi waktu tunggu dan pencarian, serta metode *cashless* yang terintegrasi dalam aplikasi tersebut (Hinduan et al., 2020). Selain itu, mereka dikenal sebagai konsumen yang sadar anggaran, lebih cenderung menggunakan teknologi pembayaran yang memungkinkan berbagi atau membagi pembelian dengan teman. Kemudahan (*convenience*), persepsi harga yang lebih rendah, variasi produk, dan efisiensi waktu menjadi alasan utama mereka menggunakan pembayaran digital dan berbelanja *online*, dengan fashion menjadi kategori barang yang paling banyak dibeli (Hinduan et al., 2020).

Namun, meskipun kemajuan teknologi menawarkan kenyamanan dan efisiensi, generasi ini juga menghadapi tantangan berupa *technostress*. Sebagai pengguna teknologi digital yang sangat terbiasa, mereka sering mengalami tekanan akibat perubahan teknologi yang cepat. Masalah seperti kebocoran informasi pribadi, keamanan, dan paparan informasi berlebihan selama menggunakan produk dan layanan digital menjadi faktor penyebab *technostress*. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara manfaat yang ditawarkan teknologi dan dampaknya terhadap kesehatan mental mereka. Sebagai generasi yang semakin terdigitalisasi, *Gen Z* mendorong inovasi dalam teknologi pembayaran, namun juga perlu memperhatikan tantangan yang muncul seiring dengan meningkatnya ketergantungan mereka pada teknologi (Alam et al., 2022; Daffa et al., 2024; Lee, 2023; Saputra et al., 2023b).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan perbankan digital *SeaBank* di kalangan *Gen Z* di Provinsi Jawa Barat, sebuah wilayah dengan pertumbuhan *fintech* yang pesat. Untuk memahami fenomena ini secara komprehensif, penelitian ini menguji peran faktor seperti *Accessibility*, *Security*, dan *Customer Support* sebagai pemicu *technostress*. Model penelitian ini dibangun dengan mengintegrasikan dua teori penerimaan teknologi yang mapan, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang mencakup konstruk-konstruk seperti *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Fintech*, *Subjective Norm*, *Perceived Behavioral Control*, dan *Behavioral Intention* sebagai variabel hasil akhir.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada responden *Gen Z* di Jawa Barat. Data yang terkumpul selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software SmartPLS* untuk pemodelan awal dan *R Programming* untuk analisis yang lebih mendalam. *R Programming* dipilih karena fleksibilitas dan kapabilitasnya yang teruji dalam menangani analisis statistik yang kompleks.

I.2 Perumusan Masalah



Gambar I.3 FishBone Diagram

Fenomena *technostress* yang berpotensi menghambat intensi adopsi layanan keuangan digital oleh *Gen Z* merupakan sebuah masalah multifaktorial. Analisis sebab-akibat (*Fishbone*) yang dilakukan untuk memetakan kompleksitas ini mengidentifikasi empat kategori utama yang saling terkait. Dari sisi karakteristik pengguna, *Gen Z* sebagai digital natives memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi namun juga sangat sensitif terhadap risiko digital. Sensitivitas ini diperburuk oleh faktor teknologi dan layanan, di mana isu terkait keamanan, aksesibilitas, dan dukungan pelanggan menjadi anteseden pemicu *technostress* yang nyata. Pada saat yang sama, secara psikologis, keputusan adopsi merupakan hasil interaksi kompleks dari variabel-variabel dalam kerangka TAM dan TPB. Seluruh interaksi ini terjadi dalam konteks pasar Indonesia yang ditandai oleh akselerasi pertumbuhan yang agresif dan paradoks digital. Analisis tersebut menunjukkan adanya interaksi dinamis antara pendorong adopsi yang bersifat psikologis dengan pemicu stres yang berasal dari pengalaman layanan. Oleh karena itu, untuk dapat mengurai kompleksitas ini secara empiris dan memberikan

wawasan yang terukur, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan berikut:

- a. Penelitian ini ingin mengkaji bagaimana persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), dan sikap terhadap *Fintech* (*Attitude Toward Fintech*) berdampak pada *Gen Z*, serta sejauh mana norma subjektif (*Subjective Norm*) dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) memengaruhi niat mereka (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan layanan *Fintech SeaBank*.
- b. Penelitian ini juga secara spesifik mengkaji peran keamanan (*Security*), aksesibilitas (*Accessibility*), dan dukungan pelanggan (*Customer Support*) sebagai pemicu *technostress*, serta menganalisis pengaruhnya terhadap adopsi teknologi oleh *Gen Z* untuk menentukan faktor mana yang paling signifikan.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Dapat mengetahui dampak sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceive behavior control*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap adopsi *fintech* terutama *SeaBank* oleh *Gen Z*
- b. Dapat mengetahui pengaruh aksesibilitas (*Accessibility*) , keamanan (*Security*), dan dukungan pelanggan (*Customer Support*) pada layanan teknologi keuangan *SeaBank* terhadap *technostress* yang memengaruhi adopsi teknologi oleh *Gen Z* serta faktor mana yang paling signifikan atau dominan.

I.4 Batasan Penelitian

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 *Gen Z* yang merupakan kelahiran tahun 1995-2010 yang menggunakan *SeaBank* khususnya di Jawa Barat.
- c. Penelitian ini menggunakan penggabungan dua model yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).
- d. Penelitian ini memiliki variabel *dependent* yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude towards Fintech*), norma subjektif (*Subjective Norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceive behavior control*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived easy to use*) dan minat perilaku penggunaan (*Behavioral Intention to use*) pada *Gen Z* yang menggunakan *SeaBank*.
- e. Penelitian ini berfokus pada variabel tambahan yaitu aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan *SeaBank*.
- f. Penelitian ini dalam pengambilan data menggunakan survei kuesioner *online* yaitu *Google Forms*.
- g. Penelitian ini dalam mengolah data menggunakan smart PLS dan R *Programming* dengan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS).
- h. Penelitian ini menerapkan teknik *Sampling* yaitu *simple random sampling* dan rumus *Lemeshow*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini dapat menjadi referensi maupun evaluasi mengenai pengembangan implementasi dalam pengembangan dari segi aksesibilitas (*Accesibility*), keamanan (*Security*), dan dukungan pelanggan (*Customer support*).
- b. Bagi pihak akademis, penelitian ini dapat menjadi gambaran untuk penelitian berikutnya terkait analisa pengaruh *Technostress* oleh *Gen Z* dalam penerimaan adopsi layanan teknologi keuangan *SeaBank* yang saat ini menjadi pembahasan penting mengingat meningkatnya penggunaan *SeaBank* oleh *Gen Z* di Indonesia.

I.6 Sistematika Penulisan

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 Tinjauan Pustaka

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 Metodologi 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 dan Pengolahan Data

Bab ini menyajikan hasil dari pengumpulan data primer yang dilakukan melalui kuesioner, yang diawali dengan pemaparan profil demografis responden. Selanjutnya, akan diuraikan secara sistematis tahapan pengolahan dan analisis data yang telah dilaksanakan. Tahapan ini mencakup analisis deskriptif data, diikuti dengan evaluasi model *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang terdiri dari pengujian model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Proses ini juga melibatkan estimasi model dan uji

signifikansi melalui prosedur *bootstrapping*. Temuan kuantitatif yang diperoleh dari serangkaian analisis ini akan menjadi dasar untuk pembahasan yang lebih mendalam pada bab selanjutnya.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini, akan dibahas secara mendalam temuan-temuan penelitian guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Pembahasan difokuskan pada interpretasi hasil analisis data dari bab sebelumnya, yang meliputi evaluasi model pengukuran dan struktural. Setiap hipotesis yang telah diuji akan dianalisis signifikansinya, dan hubungan antarvariabel akan diuraikan secara rinci. Lebih lanjut, bab ini juga akan mengupas implikasi teoretis dan praktis dari temuan yang diperoleh sebagai landasan untuk menarik kesimpulan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Sebagai bagian penutup dari rangkaian penelitian ini, bab berikut menyajikan intisari dari temuan penelitian dalam bentuk kesimpulan. Selain itu, bab ini juga memberikan beberapa rekomendasi dan saran yang ditujukan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan topik serupa di masa depan.