BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia di era *modern* seperti saat ini, hampir seluruh aktivitas manusia kini bergantung pada teknologi yang terus mengalami perkembangan pesat. Dengan teknologi canggih ini, manusia dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien (Tamimi & Munawaroh, 2024). Salah satu bentuk kecanggihan teknologi yaitu adanya sebuah sistem yang berfungsi untuk menginterpretasikan dan mengelola data dari berbagai sumber, lalu mengintegrasikannya ke dalam satu *platform* terpadu, biasa dikenal dengan sebutan ERP atau *Enterprise Resource Planning,* saat ini, penyedia *Fintech* menawarkan solusi ERP yang dirancang untuk manajemen keuangan, dilengkapi dengan fitur integrasi pembayaran untuk mendukung otomatisasi proses pembayaran dalam sistem ERP (Rao Gunturu, Godbole, & Prasad Josyula, 2024). Inovasi semacam ini tidak hanya mencerminkan kemajuan teknologi, tetapi juga mendukung tujuan *Sustainable Development Goal* (SDG) 9 yang menekankan pentingnya pengembangan infrastruktur, inovasi, dan teknologi yang inklusif termasuk dalam layanan keuangan digital. Selain itu transformasi industri keuangan yang merupakan salah satu dampak dari globalisasi yang ditandai dengan penggunaan *Financial Technology (Fintech)* yang semakin berkembang pesat (Tantangan Dan Peluang & Mangkona, 2023). Munculnya *fintech* telah menjadi salah satu perubahan signifikan dalam lanskap keuangan yang didorong oleh kemajuan teknologi dan krisis keuangan global *(Firmansyah et al., 2022).*

Fintech muncul seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang kini didominasi oleh pengguna teknologi informasi dan kebutuhan akan kecepatan. Penggunaan *fintech* memungkinkan layanan perbankan kepada konsumen menjadi lebih optimal (Iksan et al., n.d.). Industri *fintech* adalah salah satu inovasi dalam layanan keuangan yang semakin populer di era digital saat ini. Teknologi dengan konsep digitalisasi pembayaran menjadi salah satu sektor dalam industri *Fintech* yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Sektor *Fintech* ini sangat diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mendorong serta meningkatkan akses masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan (Muzdalifa et al., n.d.).

Fintech telah memberikan akses kepada jutaan orang di Indonesia untuk ikut serta dalam sistem keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau. Hal ini sejalan dengan target SDG 9 dalam menciptakan infrastruktur finansial yang berkelanjutan dan mendorong inovasi teknologi untuk memperkuat inklusi keuangan, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang dan adopsi yang meluas di berbagai kalangan, *Fintech* memiliki potensi besar untuk memperluas inklusi keuangan di Indonesia, mengurangi kesenjangan akses, dan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi nasional (Jange et al., 2024). Proses bisnis yang dapat diakomodasi oleh *fintech* mencakup pembayaran, investasi, pembiayaan, asuransi, dan infrastruktur. *Fintech* tidak hanya mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran dan sejenisnya, tetapi juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Rosmida, 2021). Inovasi yang ditawarkan oleh *fintech* mencakup berbagai segmen secara luas, baik dalam *Business to Business (B2B)* maupun *Business to Customer (B2C)*. Salah satu jenis layanan yang terdapat dalam *fintech* adalah pinjam meminjam uang atau *Peer to Peer (P2P) Lending*.

Gambar I-1. Jumlah perusahaan *fintech* di Indonesia 2017-2021

Sumber: (Aditya Subagyo, Saputra, & Alam, 2023)

Gambar I-2. Perbandingan bisnis *fintech* Indonesia berdasarkan jenis

Sumber: (Aditya Subagyo, Saputra, & Alam, 2023)

(Aditya Subagyo, Saputra, & Alam, 2023)menjelaskan bahwa pada September 2021, terdapat 785 perusahaan *fintech* yang berkembang di Indonesia, yang dapat dilihat pada Gambar I-1. Namun, pada 2 Maret 2022, hanya ada 102 perusahaan yang secara resmi terdaftar sebagai operator perusahaan *fintech*, terutama dalam model bisnis pinjaman yang berlisensi. Beberapa jenis yang sering digunakan oleh pengguna *fintech* di Indonesia seperti yang dijelaskan oleh (Aditya Subagyo, Saputra, & Alam, 2023), bahwa jumlah penggunaan untuk model pembayaran menempati peringkat tertinggi dengan nilai 39% dari total bisnis *fintech* di Indonesia, diikuti oleh model pinjaman dengan nilai 24% dari total bisnis *fintech* di Indonesia yang dapat dilihat pada Gambar I-2. *Fintech* dengan model *P2P lending* memiliki potensi perkembangan yang besar di Indonesia karena populasi negara ini, keberagaman inklusi keuangan, permintaan besar untuk pinjaman UKM, dan pertumbuhan penggunaan internet (Utami & Ekaputra, 2020) .

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *fintech* adalah penerapan teknologi untuk menciptakan inovasi dalam industri layanan keuangan, umumnya berupa suatu sistem yang memungkinkan mekanisme transaksi keuangan berjalan secara spesifik (Dara Ninggar & Khusnia Anggraini, 2022). Berdasarkan salinan surat edaran OJK Nomor 18/SEOJK.02/2017 tentang Tata Kelola dan Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi, *P2P*

Lending adalah kegiatan peminjaman uang berbasis teknologi yang difasilitasi oleh penyelenggara layanan keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan peminjam melalui perjanjian peminjaman uang secara langsung melalui sistem elektronik yang terhubung dengan jaringan internet (Nur Hidayatul Fithri et al., 2024). Berdasarkan data dari OJK 12 Juli 2024, terdapat total 98 perusahaan *fintech P2P lending* atau *fintech lending* yang sudah terdaftar dan memperoleh izin. Berdasarkan hasil analisis data statistik, dijelaskan bahwa *P2P Lending* ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Uji regresi yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel *P2P Lending* dapat menjelaskan 68,18 persen dari variabel pertumbuhan ekonomi, sementara 31,82 persen lainnya dijelaskan oleh variabel di luar model. Hasil analisis ini secara jelas memberikan indikasi positif bahwa peningkatan *P2P Lending* di Indonesia akan berdampak baik pada pertumbuhan ekonomi. Hal ini sejalan dengan program pemerintah yang mengharapkan bahwa kehadiran teknologi finansial di Indonesia akan memberikan manfaat positif bagi perekonomian (Wajuba, Fisabilillah, & Hanifa, 2021).

Konsumen Indonesia sangat terbuka terhadap produk baru dalam sistem keuangan digital ini. Pertumbuhan pasar produk *fintech* di Indonesia menunjukkan tren peningkatan, yang dibuktikan dengan bertambahnya nilai transaksi dan jumlah *startup*. Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa nilai transaksi uang elektronik telah mencapai IDR 201 triliun (setara dengan $13,95 miliar) pada tahun 2020, meningkat sebesar 38,62 persen dari IDR 145 triliun (atau $10,07 miliar) pada tahun 2019. Per Januari 2020, pendorong terbesar transaksi digital adalah sektor ritel sebesar 28 persen, diikuti oleh transportasi (27 persen), pemesanan makanan (20 persen), *e-commerce* (15 persen), dan pembayaran tagihan (7 persen) (Ciptarianto, 2022). Salah satu *fintech* yang banyak digunakan oleh penduduk Indonesia adalah *e-wallet* atau dompet digital. *E-wallet* adalah aplikasi seluler yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa memerlukan uang tunai secara fisik (Novita, Putri, Saputra, & Panduwiyasa, 2024).

E-wallet sebagai layanan pembayaran berbasis elektronik diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan *Fintech*, yang

bertujuan mengatur penerapan teknologi finansial untuk mendorong inovasi di sektor keuangan. Aturan ini juga mengedepankan prinsip perlindungan konsumen guna menjaga stabilitas moneter serta memastikan sistem pembayaran berjalan aman, efisien, dan lancar (Dara Ninggar & Khusnia Anggraini, 2022) Prioritas *e-wallet* bukan hanya untuk menyediakan kemudahan dan aksesibilitas *(accessibility)* transaksi digital, tetapi juga untuk memperluas ke berbagai layanan seperti pembayaran di restoran, pembelian pulsa, dan layanan lainnya (Jumpakita Pinem & Tembalang, 2020). Aksesibilitas *(accessibility)* merujuk pada seberapa mudah pengguna dapat mengakses layanan aplikasi, ketersediaan fitur, kejelasan panduan pengguna, dan kemudahan yang diberikan layanan tersebut untuk membantu pengguna mencapai tujuan mereka dalam penggunaan *e-wallet* tersebut (Nadyatama et al., n.d.). Selain itu, keamanan (*security)* adalah faktor yang harus dipertimbangkan saat menggunakan *e-wallet*. Salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap keamanan dalam melakukan transaksi adalah tingkat keamanan dari transaksi online itu sendiri (Singh & Sahni, 2020).

E-wallet adalah pilihan yang efektif untuk pembayaran online meskipun demikian, keamanan di dalamnya perlu diperhatikan secara teliti (Wijayanthi, 2019). Risiko keamanan dan dukungan pelanggan *(customer support)* cenderung menjadi salah satu masalah utama yang perlu diperhatikan. Dukungan pelanggan mencakup panduan, FAQ, situs bantuan, dan bantuan langsung (Asif, Khan, Alhumoudi, & Wasiq, 2023). Kekosongan dalam peran dukungan pelanggan akan berdampak pada perkembangan perusahaan (Putri Aurelya, Wahyuni, Ekonomi, Itb, & Jakarta, 2023). Ancaman keamanan telah meningkat secara signifikan dan menjadi hambatan besar baik bagi pengguna, khususnya pelanggan, maupun bagi inovator *fintech* (Nangin, Rasita, Barus, & Wahyoedi, 2020). Keamanan telah terbukti secara akademis sangat penting dalam mempengaruhi perilaku pengguna serta niat untuk menggunakan teknologi (Singh & Sahni, 2020). Meskipun demikian, hasil pengawasan dari otoritas *fintech* di Indonesia menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap *fintech* belum sepenuhnya terpengaruh oleh faktor keamanan (Fatimah, Saputra, & Panduwiyasa, 2024). Selain aksesibilitas dan keamanan, perusahaan juga dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan

dukungan pelanggan yang responsif dan mampu menangani keluhan pengguna. Dengan cara ini, meskipun pengguna menghadapi masalah, mereka tetap merasa puas karena mendapatkan perlakuan yang baik dari tim dukungan pelanggan (Ariel & Iriyanty, 2023), hal ini juga dapat memengaruhi sikap pengguna yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Sebanyak 80% Gen Z di Indonesia secara rutin menggunakan *e-wallet*, yang mewakili lebih dari 60% dari seluruh transaksi (Utama & Sumarna, 2024). Partisipasi aktif Gen Z dalam memanfaatkan layanan keuangan digital menunjukkan peran strategis generasi ini dalam mendukung pencapaian SDG 9, terutama dalam mempercepat adopsi teknologi inovatif untuk memperluas akses layanan keuangan yang aman, efisien, dan terjangkau.

Sebagai generasi pertama yang mengenal teknologi sejak usia dini, Gen Z yang lahir antara pertengahan tahun 1990-an hingga awal tahun 2010-an merupakan generasi yang paling mengalami kecemasan hingga saat ini (Saputra, Santosa, & Permanasari, 2023). Mereka cenderung lebih sosial di dunia maya dibandingkan di dunia nyata (Saputra et al., 2023). Gen Z di Indonesia dibesarkan dalam lingkungan media sosial dan teknologi, di mana layanan keuangan konvensional berinteraksi dengan inovasi (Utama & Sumarna, 2024). Meskipun hidup di dunia yang serba teknologi, beberapa anggota Gen Z mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, generasi ini belum sepenuhnya siap untuk memanfaatkan layanan *fintech*. Mereka juga sering dianggap sangat rentan terhadap fenomena yang disebut *Technostress*. *Technostress* adalah istilah yang merujuk pada stres yang dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *Technostress* dapat muncul dari berbagai aspek, termasuk aksesibilitas, keamanan, dan dukungan pelanggan. Kekhawatiran tentang kesulitan dalam penggunaan, ancaman keamanan yang mungkin terjadi, dan kurangnya dukungan pelanggan sering kali menjadi pemicu stres tambahan bagi pengguna teknologi, terutama di kalangan Gen Z (Novita, Putri, Saputra, & Panduwiyasa, 2024).

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah di atas, penulis ingin menyelidiki lebih dalam mengenai adopsi layanan keuangan digital *e-wallet* di kalangan Gen Z di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan fokus pada faktor aksesibilitas, keamanan, dan dukungan pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis

mengintegrasikan dua model, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), kedua model ini adalah model populer yang paling banyak digunakan untuk adopsi layanan teknologi informasi. Model TAM digunakan dalam penelitian ini untuk memperhatikan faktor penerimaan pengguna terhadap sistem atau teknologi, meliputi persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan teknologi, dan niat perilaku penggunaan di kalangan Gen Z dalam mengadopsi *e-wallet* LinkAja yang merupakan evolusi dari layanan *T-Cash* yang sebelumnya disediakan oleh Telkomsel sebagai variabel terikat (Houston, 2019). Selanjutnya, penggunaan Model TPB dalam penelitian ini akan mempertimbangkan faktor sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku pada Gen Z dalam mengadopsi *e-wallet*, yaitu LinkAja sebagai variabel terikat.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan melakukan penyebaran survei dalam bentuk kuesioner kepada masyarakat, terutama kepada kalangan Gen Z di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun alasan pemilihan wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lokasi penelitian adalah karena daerah ini dikenal luas sebagai Kota Pelajar, yang ditandai dengan tingginya konsentrasi mahasiswa dan Gen Z (Prabowo, 2023). Keberadaan kelompok usia ini dinilai relevan karena mereka merupakan pengguna aktif teknologi digital, sehingga dapat meningkatkan validitas dan relevansi temuan terkait perilaku adopsi aplikasi digital maupun layanan berbasis teknologi. Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2020, terdapat sebanyak 835.000 jiwa (Statistik, 2020). Dengan demikian, Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dianggap sebagai wilayah yang relevan dan strategis untuk dijadikan fokus penelitian terkait perilaku adopsi *e-wallet* di kalangan Gen Z. Data yang diperoleh dari survei akan dianalisis menggunakan aplikasi *open-source R Programming* dengan teknik analisis SEM-PLS. Salah satu alasan utama pemilihan *R Programming* adalah karena kemampuannya dalam menyediakan berbagai paket untuk SEM-PLS, yang memudahkan peneliti dalam mengolah data untuk analisis yang kompleks. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi pengaruh persepsi aksesibilitas, keamanan, dan dukungan pelanggan terhadap *Technostress* di kalangan Gen Z dalam penggunaan layanan *fintech*, khususnya aplikasi LinkAja, dengan mengintegrasikan dua model, yaitu TAM dan TPB.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah:

a. Bagaimana pengaruh sikap terhadap minat perilaku *(behavioral intention)*, norma subjektif *(subjective norm)*, persepsi kontrol perilaku *(perceived behavioral control)*, persepsi kegunaan *(perceived usefulness)*, sikap terhadap penggunaan teknologi *(attitude towards fintech)*, dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease to use)* terhadap adopsi *fintech*, khususnya *e-wallet* LinkAja oleh Gen Z?
b. Bagaimana pengaruh faktor aksesibilitas *(accessibility)*, keamanan *(security)*, dan dukungan pelanggan *(customer support)* pada layanan *e-wallet* LinkAja terhadap *Technostress* yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh Gen Z dengan menggunakan penggabungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB)?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

a. Mengetahui dampak sikap terhadap minat perilaku *(behavioral intention)*, norma subjektif *(subjective norm)*, persepsi kontrol perilaku *(perceived behavioral control)*, persepsi kegunaan *(perceived usefulness)*, sikap terhadap penggunaan teknologi *(attitude towards fintech)*, dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease to use)* terhadap adopsi *fintech*, khususnya *e-wallet* LinkAja oleh Gen Z.
b. Mengetahui pengaruh faktor aksesibilitas *(accessibility)*, keamanan *(security)*, dan dukungan pelanggan *(customer support)* pada layanan *e-wallet* LinkAja terhadap *Technostress* yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh Gen Z dengan menggunakan kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

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 lahir antara tahun 1997 hingga 2012 dan menggunakan *e-wallet* LinkAja khusus nya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.
c. Penelitian ini mengintegrasikan dua model, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).
d. Variabel *dependent* dalam penelitian ini mencakup sikap terhadap niat perilaku pengguna *(behavioral intention)*, norma subjektif *(subjective norm)*, persepsi kontrol perilaku *(perceived behavioral control)*, persepsi kegunaan *(perceived usefulness)*, sikap terhadap penggunaan teknologi *(attitude towards fintech)*, dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease to use)* pada Gen Z yang menggunakan *e-wallet* LinkAja.
e. Penelitian ini juga berfokus pada variabel tambahan seperti aksesibilitas *(accessibility)*, keamanan *(security)*, dan dukungan pelanggan *(customer support)* pada layanan *e-wallet* LinkAja.
f. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan survei kuesioner *online* melalui Google *Form*.
g. Untuk pengolahan data, penelitian ini menggunakan R *Programming* dengan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS)*.
h. Penelitian ini menerapkan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* serta rumus *Lameshow*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi dan evaluasi dalam pengembangan implementasi terkait aksesibilitas *(accessibility)*, keamanan *(security)*, dan dukungan pelanggan *(customer support)*.
2. Bagi kalangan akademis, penelitian ini dapat memberikan gambaran untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis pengaruh *technostress* yang dialami oleh Gen Z dalam penerimaan adopsi layanan teknologi keuangan *e-wallet* LinkAja, yang saat ini menjadi topik penting mengingat meningkatnya penggunaan *e-wallet* 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 konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan uraian mengenai literatur atau teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, serta mengulas hasil-hasil penelitian terdahulu yang mendukung kajian ini. Selain itu, bab ini juga membahas metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai landasan dalam menyusun pendekatan penelitian yang sesuai.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan pendekatan dan tahapan sistematis yang dirancang untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Penyusunan metodologi ini harus dilakukan dengan kritis untuk memastikan bahwa metode atau teknik yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan secara detail tahapan-tahapan penelitian, mulai dari perumusan masalah, penyusunan hipotesis, pengembangan model penelitian, identifikasi serta operasionalisasi variabel, penyusunan instrumen kuesioner, perancangan proses pengumpulan dan pengolahan data, pengujian instrumen penelitian, hingga perancangan teknik analisis data.

Bab IV Implementasi dan Pengolahan Data

Bab ini membahas hasil dari proses pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner, termasuk informasi mengenai karakteristik responden. Selanjutnya, dijelaskan pula tahapan pengolahan data yang meliputi analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran, analisis model struktural, estimasi model, serta

prosedur *bootstrapping*. Hasil dari tahapan pengolahan data ini akan menjadi dasar untuk analisis lanjutan yang dibahas pada bab selanjutnya.

Bab V **Analisis Data**

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari proses pengolahan data kuesioner menggunakan R *Programming* pada bab sebelumnya. Analisis mencakup penafsiran terhadap *output* model pengukuran dan model struktural, serta pengujian hipotesis menggunakan metode yang telah ditentukan, seperti SEM-PLS. Temuan ini dimanfaatkan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menjadi dasar dalam menarik kesimpulan, dengan turut dijelaskan hubungan antar variabel, tingkat signifikansi pengaruh, serta makna atau implikasi dari hasil yang diperoleh.

Bab VI **Kesimpulan dan Saran**

Bab ini membahas penjabaran mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta memberikan rekomendasi dari peneliti yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai masukan untuk studi lanjutan di masa mendatang.