

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evolusi teknologi digital semakin pesat seiring dengan perkembangan zaman. Berdasarkan survei yang diadakan oleh *World Economic Forum* (Report, 2018) terdapat 4 teknologi yang akan mendominasi industri pada tahun 2018-2022 yaitu: *high-speed mobile internet, artificial intelligence, big data analytics*, dan *cloud technology*. Keempat teknologi tersebut diyakini akan banyak mempengaruhi perkembangan bisnis perusahaan. Hal ini berdampak kepada seluruh sektor dalam melakukan segala aktivitasnya. Sektor – sektor diharuskan untuk beradaptasi dan melakukan inovasi seiring perkembangan evolusi teknologi digital. Kepraktisan dan kemudahan mulai dirasakan dalam sendi – sendi kehidupan, seperti bidang ilmu pengetahuan, industri, komunikasi, perkantoran, dan bidang lainnya terutama bidang perekonomian. Evolusi ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap bidang ini, salah satunya mempercepat proses pembangunan infrastruktur dan perekonomian suatu negara.

Perubahan besar pada bidang teknologi informasi di dunia usaha serta organisasi sosial dapat memberikan dampak yang positif dalam memperkuat perekonomian negara (Hamdan, 2018). Selain itu, evolusi ini memberikan wadah baru untuk sektor perekonomian dengan sentuhan globalisasi dan teknologi, seperti *Financial Technology* (FinTech). Industri ini telah berkembang selama beberapa tahun terakhir dengan mengubah model bisnis konvensional menjadi moderat, dimana

pembayaran secara tatap muka (*face-to-face*) tidak diperlukan lagi, pembayaran dapat dilakukan secara jarak jauh, *real time*, modern, efisien, dan efektif (Bank Indonesia, n.d., 2020)

Indonesia Monetary Fund (IMF) menggambarkan bahwa FinTech merupakan inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang mewujudkan model bisnis, proses, aplikasi, atau produk baru dengan efek material terkait pada penyediaan jasa keuangan. Menurut Chishti, Sussane; Barberis (2016) dalam bukunya *The Fintech Book*, disebutkan bahwa FinTech berarti "*Financial Technology*" atau dalam terjemahan Bahasa Indonesia disebut teknologi keuangan, mencakup gelombang baru perusahaan yang mengubah pola perilaku individu untuk membayar, meminjam, meminjamkan, mengirim uang, dan berinvestasi.

Virus corona yang menyerang tahun 2019 lalu, sayangnya menjadi pandemi berkepanjangan hingga saat ini. Dalam situasi ini, diharapkan industri FinTech dapat berperan penting dan memanfaatkan untuk membangkitkan inklusi keuangan dalam kontribusi untuk pertumbuhan ekonomi nasional (dalam keunggulan FinTech di bidang teknologi). Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization* atau WHO) menghimbau kepada masyarakat luas untuk menggunakan metode pembayaran digital dalam aktivitas keuangan, dimana ini dilakukan untuk meminimalisir penyebaran virus covid. Persepsi ini nyatanya mempengaruhi niatan pengguna atau konsumen terhadap sistem pembayaran digital.

Dalam penerapannya, kemungkinan pengguna FinTech merupakan mereka yang dekat akrab dengan internet dan teknologi, yaitu generasi Z. Menurut Calvo-porrall

& Pesqueira-sanchez (2019) usia merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat keterlibatan dengan teknologi. Generasi Z merupakan generasi yang lahir setelah generasi millennial, dimana mereka lahir di saat pesatnya perkembangan teknologi. Howe & Nadler (2012) berpendapat bahwa generasi Z sangat bergantung terhadap teknologi, menyukai hal yang instan dan efisien, serta menyukai karya wirausaha atau perusahaan *start – up*. Peneliti memilih generasi z sebagai subjek penelitian, dikarenakan generasi ini merupakan mayoritas pengguna teknologi secara aktif dibandingkan dengan Generasi X dan Generasi Y (BPS, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa, generasi Z memiliki kecenderungan untuk menggunakan teknologi secara *real-time* dengan cepat, efisien, dan efektif.

Dengan peningkatan penggunaan FinTech di kalangan masyarakat, khususnya Generasi Z, terciptalah gerakan *Less Cash Society* atau Gerakan Nasional Non Tunai (GNTT). Dalam mendukung gerakan ini, generasi Z telah menggunakan pembayaran berbasis digital (*digital payment*) sebesar 79.4% (Ali & Purwandi, 2020). Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas generasi Z atau sekitar 68% menggunakan *e-wallet*. Sementara itu, hanya 35,4% generasi Z yang memiliki dan menggunakan ATM bank dalam aktivitas keuangannya (Lavinda, 2022). Sementara untuk peminjam FinTech P2P lending didominasi oleh usia 19 sampai 34 tahun dengan persentase mencapai 60%. Seperti diketahui, generasi milenial merupakan kelahiran 1981-1996, sementara generasi Z kelahiran 1995-2012 (PSP, 2022).

Indikasi penggunaan FinTech dan tingginya fenomena *cashless* di tengah kalangan generasi Z, mempengaruhi pola perilaku terhadap pengadopsian FinTech. Dalam perspektif pengguna atau konsumen, biasanya mempertimbangkan manfaat dan risiko yang akan ditimbulkan dari adanya pengambilan keputusan tersebut. Pengguna FinTech memiliki kemungkinan besar dengan kecenderungan menyukai produk (baik barang atau jasa) secara berkelanjutan apabila merasakan manfaat daripada risiko yang ditimbulkan. Oleh karena itu, industri FinTech memiliki tantangan besar untuk meningkatkan keuntungan dengan meminimalkan risiko yang akan ditimbulkan.

Semakin berkembangnya FinTech di Indonesia, maka semakin membuka peluang untuk meningkatkan jumlah penyelenggara keuangan berbasis aplikasi digital. Pada tahun 2018, Kementerian Komunikasi dan Informatika menutup 385 *platform* FinTech yang ilegal, dan pada tahun 2019 OJK menemukan ada kurang lebihnya 144 *platform* FinTech yang ilegal. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan sektor keuangan, khususnya pada layanan jasa pembiayaan, di era ekonomi digital memungkinkan terjadinya *abuse opportunity* yang mengarah pada kejahatan kriminal di dunia digital.

Beberapa penelitian lain juga telah membahas faktor – faktor yang mempengaruhi niat konsumen dalam pengadopsian pembayaran berbasis teknologi. Menurut Singh et al (2020) efek moderasi inovasi dan stres untuk digunakan pada kepuasan yang dirasakan pengguna, pengaruh sosial pada rekomendasi pengguna, ditemukan bahwa stres tinggi negatif mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap layanan. Kotler & Keller (2016) niat dan keputusan konsumen

untuk memodifikasi, menunda, atau menghindari keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh *perceived risk*. Kim et al. (2008) mendefinisikan risiko yang dirasakan (*perceived risk*) sebagai keyakinan konsumen tentang potensi hasil negatif yang tidak pasti dari transaksi *online*. Ryu (2017) juga mengemukakan mengenai pendapatnya, yakni persepsi manfaat merupakan persepsi pengguna mengenai potensi positif yang akan diterima saat menggunakan FinTech. Sementara, *Perceived Risk* atau persepsi risiko merupakan persepsi pengguna mengenai ketidakpastian dan kemungkinan konsekuensi yang akan diterima dari penggunaan FinTech (Ryu, 2017).

Beberapa ahli turut memberikan pendapatnya mengenai jenis kelamin, yakni bagian dari faktor demografi memiliki peranan penting sebagai variabel moderasi dalam mempengaruhi pengadopsian teknologi. Hal ini dikarenakan perbedaan perilaku yang mendasari seorang perempuan dan laki – laki. Dalam penelitiannya, Lowry (2016) menemukan hasil bahwa bahwa usia, jenis kelamin, posisi pekerjaan, pengalaman internet, dan lokasi belanja secara positif memengaruhi niat untuk menggunakan. Namun, baik pendidikan dan mode survei distribusi data berdampak negatif pada niat untuk menggunakan sistem pembayaran berbasis *online*.

Liébana-Cabanillas et al. (2014) memaparkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan alat, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh laki-laki. Kedua, pria belum menunjukkan peningkatan kemungkinan menggunakan alat jika mereka menganggapnya berguna, apabila mereka telah melihat nilai dari alat yang telah digunakan, maka akan meningkatkan niat mereka untuk menggunakan.

Untuk menjembatani kesenjangan penelitian ini (*research gaps*), maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Z dalam Menggunakan *Financial Technology* (FinTech)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti dan dituangkan ke dalam butir pertanyaan, sebagai berikut :

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap *Fintech Continuance Intention* ?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap *Fintech Continuance Intention* ?
3. Apakah persepsi manfaat dan persepsi risiko berpengaruh terhadap *Fintech Continuance Intention* ?
4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap terhadap *Fintech Continuance Intention* dengan dimoderasi oleh gender ?
5. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap *Fintech Continuance Intention* dengan dimoderasi oleh gender ?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan pembahasan penelitian ini diperlukan agar pokok permasalahan yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan tetap dalam proporsinya (tidak menjadi luas).

Berikut merupakan batasan dari penelitian ini :

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Nurlaily et al., (2021) dimana penelitian ini hanya membahas mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi

generasi Z dalam menggunakan *Financial Technology* (FinTech) dengan menggunakan gender sebagai variabel moderasinya. Faktor – faktor yang dibahas dalam penelitian ini terfokus pada dua bahasan yaitu persepsi manfaat dan persepsi risiko, dengan generasi Z yang menggunakan metode pembayaran elektronik berbasis server sebagai subjeknya. Subjek dipilih berdasarkan fakta bahwa generasi ini lahir setelah generasi millennial dan di saat pesatnya perkembangan teknologi. Selain itu, generasi ini merupakan mayoritas pengguna teknologi secara aktif dibandingkan dengan Generasi X dan Generasi Y. Penelitian ini menggunakan MRA (*moderated regression analysis*) sebagai alat analisisnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap *Fintech Continuanse Intention*.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Risiko terhadap *Fintech Continuanse Intention*.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko secara simultan terhadap *Fintech Continuanse Intention*.
4. Untuk menguji peran moderasi Gender terhadap hubungan Persepsi Manfaat terhadap *Fintech Continuanse Intention*.
5. Untuk menguji peran moderasi Gender terhadap hubungan Persepsi Risiko terhadap *Fintech Continuanse Intention*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat untuk pihak – pihak yang memiliki kepentingan khususnya pemerintah dan lembaga keuangan (Bank) sebagai bahan untuk dipertimbangkan dalam penyusunan materi pendidikan keuangan, sebagai berikut :

1.5.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian yang akan dilakukan hendaknya mampu menambah pengetahuan dan wawasan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan *Financial Technology* (FinTech). Serta diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya sebagai referensi bahan perbandingan terhadap topik penelitian yang serupa.

1.5.2 Secara Praktik

1. Bagi penulis

Adapun manfaat penelitian ini bagi penulis yakni untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan *Financial Technology* (FinTech).

2. Bagi pihak universitas

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberi informasi maupun literasi tambahan dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Institusi Perbankan

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan *Financial Technology* (FinTech).

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan dan pembahasannya, sistematika yang dipergunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas secara menyeluruh mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas mengenai konsep dan teori dari setiap variabel yang akan diteliti, yaitu independen dan dependen, dimana hal ini digunakan sebagai dasar dari riset penelitian. Bab ini terdiri dari tinjauan konseptual, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka berpikir.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yakni tentang prosedur kerja, penentuan sampel dan populasi, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta alat analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : Hasil dan Analisis

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis data yang telah diperoleh dari pengolahan data reponden kuesioner tentang

analisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan *Financial Technology* (FinTech) dan merepresentasikan hasil pengujian hipotesis sesuai dengan model atau kerangka berpikir yang telah ditetapkan.

Bab ini bertujuan untuk memberikan pembahasan mengenai jawaban yang telah diangkat dalam rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian yang telah dilakukan. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini serta memberikan saran yang dapat membangun bagi pihak – pihak yang terkait maupun pembaca.