

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi digital merupakan terobosan serta inovasi baru dalam seluruh kegiatan ekonomi. Hal tersebut dapat mempengaruhi sektor perdagangan, pertanian, dan secara khusus pada sektor keuangan. Philippon (2019) menyebutkan bahwa inovasi digital di bidang keuangan adalah cakupan dari *Fintech (financial technology)*. Cakupan tersebut antara lain adalah mengaburkan Batasan industri, memperbaiki perusahaan dengan cara revolusioner dalam produk dan layanan, demokratisasi akses layanan serta membentuk signifikansi dalam privasi. (Wibowo, 2021).

Fintech (financial technology) adalah perusahaan yang memiliki tujuan utama untuk membuat sistem keuangan menjadi lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi pada internet. Jika dilihat dari asal katanya, fintech adalah gabungan dari kata *finance* (keuangan) dan *technology* (teknologi), dimana secara bersama mengacu pada modifikasi perusahaan yang bersatu dari layanan keuangan dengan teknologi informasi (Suyanto, 2019).

Dengan berkembangnya teknologi, segala jenis transaksi dapat dengan mudah diproses, apalagi dengan adanya uang elektronik yang memudahkan mobilitas keuangan di kalangan anak muda sekarang yang disebut dengan generasi milenial. Generasi milenial adalah generasi kontemporer yang hidup di transformasi millennium disebut juga generasi Y ini merupakan generasi yang muncul dengan kurun waktu antara tahun 1981 hingga awal tahun 2000

(Naumovka, 2017). Kalangan milenial adalah kalangan yang memiliki potensi yang cukup tinggi dalam menggunakan uang elektronik karena milenial sangat terbuka dengan kemajuan teknologi.

Teknologi menjadi penggerak kehidupan mereka, mulai dari rutinitas sehari-hari, gaya hidup, dan cara bersosialisasi. Generasi Milenial adalah pengadopsi awal teknologi dan layanan baru, karena itu mereka dianggap cenderung akan menggunakan teknologi dalam segala aspek kehidupannya dibanding generasi lainnya. Generasi milenial sebagai pengguna aktif perangkat teknologi dipandang menguntungkan bagi pertumbuhan pasar dari perusahaan-perusahaan yang menawarkan produk berteknologi tinggi dan menawarkan jasa via internet (Ageng, 2022).

Fenomena yang terjadi 31 Mei 2021, Teknologi sistem pembayaran baik dari produk perbankan maupun non perbankan, semakin berkembang pesat dan menuju implementasi penuh layanan digital. Berbagai kedai kuliner atau jasa transportasi dan ekspedisi, mulai menawarkan sistem pembayaran dengan penerapan teknologi digital yang menjanjikan efisiensi dari segi waktu dan keamanan untuk mewujudkan kenyamanan bertransaksi. Seiring dengan peningkatan tersebut, aplikasi sistem keuangan digital atau yang lebih sering disebut *financial technology (fintech)* saat ini berlomba-lomba menawarkan kemudahan dan kelengkapan fitur untuk memenuhi kebutuhan keuangan milenial di era yang serba digital. Bahkan, *fintech* diprediksi sebagai pesaing bank dan menjadi masa depan keuangan yang akan mengisi hari-hari milenial ditengah banyaknya masyarakat yang semakin melek teknologi. Perkembangan *fintech*

yang cukup pesat memang tidak bisa dihindari, perbankan dituntut untuk selalu berinovasi dari segi layanan digital agar tidak tergerus oleh perkembangan *fintech*.

Hal ini senada dengan pernyataan Dosen FEB UGM yang saat ini menjabat sebagai Wakil Dekan Bidang Keuangan, Aset, dan Sumber Daya Manusia FEB UGM, Kusdhianto Setiawan. Ia mengatakan bahwa saat ini perbankan mulai banyak berinvestasi pada layanan digital. Berinvestasi banyak di *platform digital* menghendaki adanya perpindahan dari penggunaan ATM ke layanan digital, pengumuman dari salah satu bank Himbara akan menutup puluhan kantor cabangnya, dan mengatakan itu salah satu bagian dari bank tersebut untuk kemudian mencoba (beralih) ke layanan digital, meskipun belum sepenuhnya.

Menurutnya, generasi milenial saat ini sudah tidak lagi melakukan transaksi keuangan dengan cara lama. Hal ini disebabkan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan produk *fintech*, mempermudah pengguna untuk menyelesaikan transaksi keuangan yang belum tentu bisa didapatkan pada transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Jika dilihat generasi milenial misalnya, mengira mereka sudah tidak lagi menggunakan layanan perbankan dengan cara yang lama, bahkan sudah menjadi nasabah dari layanan *digital bank*, dari segi inovasi juga lebih memungkinkan melalui *platform digital*. ATM itu menunya sudah sulit dikembangkan lagi, sedangkan *platform digital* bisa dihubungkan dengan berbagai macam hal. Misalnya dengan akun tabungan yang ada layanan digitalnya bisa (digunakan)

untuk investasi, asuransi, dan sebagainya yang dulu tidak mungkin bisa dilayani lewat ATM maupun kantor cabang.

Pemaparan tersebut mengandung fakta, terbukti dari data Bank Indonesia 2015, sistem pembayaran retail masih didominasi oleh perbankan. Namun, pada akhir tahun 2019, sistem pembayaran mulai didominasi oleh produk *fintech* dengan urutan pertama yaitu OVO sebesar 20%, Gopay sebesar 19%, dan Dana sebesar 10% (Sumber: Antara News).

Menurut Amalia (2018), *fintech* di Indonesia paling banyak digunakan untuk pembayaran (42,22%), pinjaman (17,78%), dan aggregator (12,59%). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lebih gemar menggunakan aplikasi *fintech* jenis pembayaran. Tujuan diadakannya sebuah inovasi teknologi adalah agar setiap individu lebih mudah dalam melakukan aktivitas sehari-hari, sehingga dapat meningkatkan produktivitas bagi masyarakat.

Bank Indonesia Provinsi Aceh mencatat volume transaksi digital menggunakan "*Quick Response Code Indonesian Standard*" (QRIS) di provinsi paling barat Indonesia itu telah mencapai 4,5 juta transaksi sejak Januari-Juli 2023, dari total target tahun ini sebanyak lima juta transaksi. Kepala Bank Indonesia Aceh Rony Widijarto di Banda Aceh mengatakan terus melakukan berbagai upaya untuk melakukan akselerasi digitalisasi, khususnya di QRIS, karena ini memudahkan untuk transaksi.

Bank Indonesia Perwakilan Aceh mencatat jumlah pengguna QRIS di Tanah Rencong pada periode itu mencapai 415.205 pengguna. Jumlah pengguna itu tumbuh sebanyak 134 ribu atau 59,29 persen dari target 226 ribu pengguna

baru pada sepanjang tahun 2023. Sementara dari segi transaksi sudah mencapai 4,5 juta transaksi atau 90 persen dari target lima juta transaksi pada tahun 2023. Nilai transaksi ini jauh meningkat dibanding tahun sebelumnya yang terdapat 2,3 juta transaksi dari Januari-Desember 2022.

Kepala Bank Indonesia Aceh menjelaskan, Bank Indonesia melihat bahwa efektif dan efisiensi benar terwujud dengan digitalisasi. Terbukti saat pandemi COVID-19, ternyata konsumsi masyarakat di Tanah Rencong itu masih sangat tinggi melalui digital. Maka tidak hanya mendorong transaksi digital melalui perdagangan elektronik (*e-commerce*) (Sumber: Antara News).

Menurut penelitian (Khoiriyah et al., 2020) terdapat beberapa faktor penggunaan fintech yaitu, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat, kepercayaan, dan persepsi resiko. Pada penelitian Misissaifi dan Sriyana (2021) terdapat beberapa faktor penggunaan fintech yaitu, norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan menggunakan (*perceived easy of use*), kepercayaan (*trust*), risiko (*risk*). Menurut Suprpto dan Farida (2022) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi adopsi fintech yaitu, *Brand Image, Trust, Security, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use*. Sehingga pada penelitian ini peneliti mengambil beberapa faktor yang mempengaruhi adopsi fintech yaitu, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepercayaan (*trust*).

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan dimana pengguna sistem tertentu mampu meningkatkan kinerja pengguna (Chong

et al., 2019). Persepsi kegunaan pada penggunaan *fintech* merujuk pada sejauh mana manfaat dan kesederhanaan dalam penggunaan. Jika pengguna merasa mengadopsi *fintech* tidak membawakan manfaat dan kesederhanaan, maka niat pengguna untuk mengadopsi *fintech* akan rendah. Adapun penelitian mengenai persepsi kegunaan terhadap adopsi *fintech* yang dilakukan oleh Sugiharto et al (2020) memperoleh hasil persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap adopsi *fintech*, sedangkan penelitian Candra et al (2020) memperoleh hasil persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) tidak membawa pengaruh langsung terhadap adopsi *fintech*.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dikenal sebagai pengukuran atas tingkat kepercayaan individu dalam memakai sistem tertentu akan meringankan usaha untuk melakukan sesuatu (Ma et al., 2018). Jika pengguna merasa sistem tertentu sulit digunakan, maka niat untuk mengadopsi *fintech* akan rendah karena butuh usaha lebih untuk mempelajarinya. Adapun penelitian mengenai persepsi kemudahan terhadap adopsi *fintech* yang dilakukan oleh Sijabat et al (2019) memperoleh hasil persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap adopsi *fintech*, sedangkan penelitian Nanggala (2020) menyatakan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) tidak membawa pengaruh langsung terhadap adopsi *fintech*.

Kepercayaan (*trust*) diartikan sebagai keyakinan atau kepercayaan bahwa *fintech* yang digunakan aman dan dapat dipercaya (Nguyen et al., 2016). Berdasarkan sumbernya *trust* memiliki dua dimensi untuk menganalisis tingkat kepercayaan yaitu *trust believe* dan *trust intention* (McKnight, et., al, 2002). Yang

dimana *trust intention* merupakan prinsip ketergantungan pada suatu kepercayaan seseorang pada situasi dan kondisi apapun atau dikatakan mampu menerima risiko apapun yang akan diterima. Apabila mengakibatkan dampak negatif maka akan menimbulkan *willingness to depend* (McKnight, 2002). Kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi individu untuk mengadopsi *fintech* (Meyliana et al., 2019). Awalnya seseorang yang mulai menggunakan suatu barang atau jasa pastinya didasarkan dengan kepercayaan terhadap barang atau jasa yang digunakan. Maka itu sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan seseorang yang kemudian akan mempengaruhi keputusan untuk mengadopsi *fintech*. Adapun penelitian mengenai kepercayaan terhadap adopsi *fintech* yang dilakukan oleh Irawan et al (2022) memperoleh hasil kepercayaan berpengaruh positif terhadap adopsi *fintech*, sedangkan penelitian Yuniarti (2020) memperoleh hasil kepercayaan (*trust*) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *fintech*.

Berdasarkan paparan diatas didukung penelitian sebelumnya terkait dengan adopsi *fintech* maka peneliti tertarik meneliti dengan judul “**Perilaku Adopsi *Fintech* Generasi Milenial Di Aceh**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh?

2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh?
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh?
4. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepercayaan (*trust*) berpengaruh secara simultan terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh.
4. Untuk mengetahui persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepercayaan (*trust*) berpengaruh secara simultan terhadap adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Hal yang penting dari sebuah penelitian adalah manfaat yang dapat dirasakan dan diterapkan. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dibagi dalam beberapa bagian sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui teori *Technology Acceptance Model* (TAM) pengaruh dalam perilaku adopsi *fintech* (*financial technology*) masyarakat di Aceh dan juga berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan menjadi referensi kepada para pembaca untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi Akademik, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan minat menggunakan *fintech* di lingkungan masyarakat di Aceh serta menambah koleksi penelitian untuk Universitas
- b. Bagi Penelitian lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.
- c. Bagi Perusahaan, penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk memaksimalkan fitur-fitur pada *fintech*, sehingga kedepannya mampu menarik banyak pengguna *fintech* khususnya pada generasi milenial.

- d. Bagi Kaum Milenial, penelitian ini untuk menambah pengetahuan tentang persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan dalam adopsi *fintech* pada generasi milenial di Aceh serta untuk mengetahui informasi tentang minat menggunakan *fintech*.