

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Financial Technology* (FinTech) adalah industri yang cepat berkembang dan merubah kondisi finansial melalui penggunaan teknologi terdepan seperti *Cloud Computing*, *Artificial Intelligence* (AI), *Blockchain*, dan *Machine Learning* (ML). Teknologi-teknologi ini memungkinkan perusahaan FinTech untuk menawarkan layanan keuangan yang lebih personal dan efisien kepada pengguna. Sebagai contoh, *chatbot* yang dibuat menggunakan teknologi AI telah meningkatkan layanan pelanggan, sementara itu teknologi *Blockchain* juga digunakan untuk meningkatkan keamanan dan transparansi transaksi dan teknologi *Cloud Computing* digunakan untuk memfasilitasi pengembangan aplikasi seluler dan platform *online*, sehingga layanan keuangan menjadi lebih mudah diakses oleh audiensi yang lebih luas [1, 2]. Layanan FinTech seperti layanan investasi, pinjaman atau *peer-to-peer* (P2P) *lending*, pembayaran, dan asuransi, ditawarkan langsung kepada pengguna akhir [1].

Pinjaman P2P merupakan komponen penting dalam lanskap FinTech, yang mewaliki dari perantara keuangan konvensional seperti bank ke transaksi keuangan antara individu yang difasilitasi oleh platform digital. Platform pinjaman P2P beroperasi dengan menghubungkan peminjam secara langsung dengan investor melalui internet. Model ini berpotensi menawarkan suku bunga yang lebih rendah bagi peminjam dan imbal hasil yang lebih tinggi bagi pemberi pinjaman dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional [3] [4, 5].

Pinjaman P2P menawarkan beberapa keuntungan sebagai contoh di negara Indonesia, platform P2P menawarkan suku bunga yang lebih kompetitif karena beroperasi dengan biaya yang lebih rendah dan menyediakan hubungan langsung antara peminjam dan pemberi pinjaman, secara efektif menghilangkan perantara. Aspek ini sangat menguntungkan bagi Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM) serta individu yang tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan pinjaman bank konvensional karena persyaratan kredit yang ketat atau kurangnya jaminan [6, 7]. Keuntungan penting lainnya dari pinjaman P2P adalah kecepatan transaksi. Platform P2P biasanya memiliki proses aplikasi yang lebih sederhana yang dilakukan secara *online*, sehingga memungkinkan persetujuan dan pencarian dana yang lebih cepat dibandingkan dengan prosedur perbankan konvensional. Pemrosesan

yang cepat ini sangat penting bagi peminjam yang membutuhkan akses yang cepat ke modal, terutama dalam situasi mendesak atau untuk memanfaatkan peluang bisnis yang segera [8, 9].

Meskipun pinjaman P2P menawarkan banyak keuntungan, pinjaman P2P juga memiliki beberapa kerugian. Salah satu kerugian utama adalah risiko gagal bayar pinjaman. Karena sifat pinjaman P2P yang sering melibatkan pinjaman tanpa jaminan dan peminjam yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan perbankan konvensional, risiko peminjam gagal membayar pinjaman cukup signifikan. Kondisi ketidakseimbangan informasi antara pemberi pinjaman dan peminjam, dimana pemberi pinjaman berpotensi tidak mendapatkan data yang utuh dan benar mengenai reputasi kredit serta kondisi keuangan peminjam, semakin memperburuk risiko gagal bayar yang dihadapi pemberi pinjaman [10, 11]. Kerugian berikutnya masih banyak praktik pemberian pinjaman P2P yang bersifat eksploitatif dimana peminjam mungkin dikenakan suku bunga yang berlebihan atau mengalami praktek penagihan utang yang tidak etis [9].

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan sebuah kerangka kerja komprehensif yang dirancang untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi [12]. UTAUT 2 adalah pengembangan dari model UTAUT. UTAUT 2 memiliki empat konstruk yaitu Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dari model UTAUT dan tiga konstruk baru yaitu Motivasi Hedonik (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*). Usia (*Age*), Jenis Kelamin (*Gender*), dan Pengalaman (*Experience*) juga menjadi variabel moderasi yang dapat mempengaruhi kekuatan hubungan antara variabel independen dan niat perilaku pengguna [13]. Pentingnya permasalahan ini diteliti agar pengguna dari layanan pinjaman P2P pada FinTech dapat memahami dan memanfaatkan layanan tersebut dengan lebih efektif, sambil meminimalkan risiko yang mungkin timbul akibat kurangnya kesadaran atau pemahaman terhadap aspek-aspek penting dari layanan pinjaman tersebut. Dengan menggunakan UTAUT 2 sebagai model yang menguji variabel yang dipilih, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi finansial oleh konsumen.

Kesadaran Pengguna (*User Awareness*) dalam teknologi mengacu pada kemampuan sistem untuk mengenali dan beradaptasi dengan perilaku dan niat pengguna tanpa memerlukan perintah eksplisit. Konsep ini merupakan bagian dari bidang komputasi

kontekstual yang lebih luas, yang bertujuan menciptakan interaksi yang lancar dan intuitif yang meminimalkan beban kognitif pada pengguna [14].

Penelitian terdahulu telah menjelaskan bahwa kesadaran berkelanjutan konsumen dapat mempengaruhi niat terhadap konsumsi berkelanjutan [15]. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa kesadaran lingkungan berpengaruh positif terhadap niat Gen-Z untuk membeli produk ramah lingkungan [16]. Penelitian terdahulu lainnya juga menjelaskan bahwa kesadaran pengguna akan ancaman yang ditimbulkan oleh teknologi negatif adalah prediktor kuat dari niat perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi [17].

Kurangnya kesadaran pengguna (*User Awareness*) dalam layanan keuangan, khususnya dalam konteks FinTech, merupakan suatu permasalahan yang berakar dari berbagai faktor seperti kemampuan calon pengguna untuk membayar kembali pinjaman, persepsi risiko, kontrol diri, literasi keuangan, dan skema pinjaman. Faktor-faktor ini dapat berdampak signifikan terhadap keputusan keuangan seseorang dan kemampuan untuk mengelola pinjaman secara efektif [17, 18].

Berlandaskan penjelasan sebelumnya, penulis tertarik untuk menjalankan penelitian mengenai dampak kesadaran pengguna terhadap niat dan perilaku penggunaan FinTech dengan menggunakan model UTAUT 2. Hal ini bertujuan untuk memahami sejauh mana faktor penerimaan dan pemanfaatan teknologi dirasakan oleh pengguna aplikasi FinTech, dengan variabel kesadaran pengguna sebagai prediktor yang memiliki keterkaitan langsung dengan niat perilaku. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Menguji Peran Kesadaran Pengguna Pada Penggunaan Aplikasi FinTech Dengan Model UTAUT 2”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh variabel Kesadaran Pengguna (*User Awareness*) terhadap Niat Perilaku pada penggunaan aplikasi FinTech.
2. Bagaimana pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonik (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku dan Perilaku Pengguna aplikasi FinTech.
3. Bagaimana pengaruh Usia (*Age*), Jenis Kelamin (*Gender*), dan Pengalaman (*Experience*) sebagai variabel moderasi pada penggunaan aplikasi FinTech.



### 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh variabel Kesadaran Pengguna (*User Awareness*) terhadap Niat Perilaku pada penggunaan aplikasi FinTech.
2. Menguji pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonik (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Pengguna (*Use Behavior*) aplikasi FinTech.
3. Menguji pengaruh Usia (*Age*), Jenis Kelamin (*Gender*), dan Pengalaman (*Experience*) sebagai variabel moderasi pada penggunaan aplikasi FinTech.

### 1.4 Manfaat

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah kontribusi pada model UTAUT 2 dengan menguji pengaruh kesadaran pengguna (*User Awareness*) terhadap penggunaan aplikasi FinTech.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi FinTech serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.5 Ruang Lingkup

Berikut adalah batasan atau ruang lingkup dari penelitian ini:

1. Variabel Dependen: Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
2. Variabel Independen: Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonik (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) dan Kesadaran Pengguna (*User Awareness*).
3. Variabel Moderator: Usia (*Age*), Jenis Kelamin (*Gender*), dan Pengalaman (*Experience*)
4. Objek Penelitian: Aplikasi FinTech
5. Responden: Pengguna aplikasi FinTech di Kota Medan, Sumatera Utara