

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Era baru telah dimulai, teknologi semakin masif tumbuh berkembang. Teknologi yang tadinya mengandalkan tenaga manusia dan hewan, kini sudah berkembang diberbagai bidang salah satunya di dunia keuangan yaitu *fintech* (*financial technology*). Teknologi saat ini dimanfaatkan oleh konsumen pada setiap layanan keuangan, mulai dari pembayaran seluler hingga sebagai alat pengatur investasi daring, asuransi, dan pinjaman *online*. *Fintech* menyediakan layanan keuangan yang praktis dan efisien. *Fintech* di Indonesia semakin menjamur sebagai bukti berpalingnya masyarakat dari sistem keuangan manual menjadi memanfaatkan *fintech*. Masyarakat berpaling pada *fintech* didasari oleh kecepatan dan kemudahan dalam mengakses berbagai kepentingan yang berhubungan dengan sistem keuangan (Safitri, 2021).

Tahun 2005 menjadi sejarah baru dunia dengan kehadiran perusahaan *fintech* pertama yang muncul di Buckinghamshire, Inggris bernama Zopa. *Platform peer to peer lending* ini didirikan oleh tim yang berasal dari perusahaan internet banking yakni Egg Banking. Zopa adalah perusahaan jasa keuangan yang menawarkan rekening deposito, pinjaman pribadi, dan kartu kredit. *Fintech* merupakan penerapan teknologi dalam bidang keuangan (Amartha, 2019).

*Fintech* mulai populer di Indonesia pada tahun 2016. Perusahaan *fintech* dari awalnya enam, kini berkembang pesat dan mencapai 369 penyelenggara *fintech* yang menjadi anggota AFTECH (Asosiasi *Fintech* Indonesia). Berdasarkan laporan Asosiasi *Fintech* Indonesia, mayoritas industri teknologi finansial di Indonesia mencatatkan transaksi sekitar Rp 5 miliar hingga Rp 500 miliar per tahun pada 2023 (*Fintech* Indonesia, 2022).

Penerapan *fintech* di Indonesia telah diatur dalam regulasi Bank Indonesia ada tiga dasar hukum penyelenggaraan *fintech* di Indonesia :

1. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
2. Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik.

3. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan *Digital*.

Dunia *digital* dan penggunaan *smartphone* semakin maju menjadi penyebab perkembangan *fintech*, karena sekarang ini hampir setiap orang memiliki *smartphone*. Perubahan tren yang sangat cepat dan penawaran produk *fintech* yang lebih menguntungkan dan mudah diakses. Masyarakat Indonesia sangat terbantu dengan adanya *fintech* dari rumitnya layanan keuangan saat ini.

Tingginya tingkat penggunaan *smartphone* di dunia membuat pelanggan mengharapkan metode pembayaran *digital* yang nyaman, cepat, bermanfaat, dan mudah digunakan (Rabaai, 2021). Oleh karena itu, *Fintech* hadir menyediakan berbagai layanan kemudahan seperti *e-wallet* dan pembayaran seluler atau *e-payment* (Rabaai, 2021). *E-wallet* adalah layanan berbasis aplikasi untuk menyimpan uang serta sebagai alat pembayaran.

*Fintech* membuktikan bahwa ini bukan sekedar tren inovasi namun memiliki manfaat yang inklusif. Oleh karena itu, pemanfaatan *fintech* perlu terus dilanjutkan untuk membangun komitmen dan loyalitas pelanggan namun juga penting untuk menjamin laba atas investasi di *fintech* (Bitner, 2002).

Inovasi *digital fintech* menawarkan kemudahan dan efisiensi yang lebih besar kepada konsumen, namun sebagian konsumen mengalami tekanan teknologi *digital*. Konsumen merasakan tekanan untuk segera beradaptasi dengan teknologi *digital* baru di era revolusi *digital* ini, begitu mereka sudah beradaptasi dengan teknologi sebelumnya. Selain itu, seiring berkembangnya industri *fintech*, memiliki resiko pelanggaran privasi pribadi, kecelakaan keuangan, dan penipuan meningkat, resiko ini kemungkinan besar akan meningkatkan tekanan konsumen terhadap teknologi (Ragu-Nathan, 2008).

*Technostress* pada awalnya didefinisikan sebagai penyakit adaptasi baru yang disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mengatasi teknologi komputer baru dengan cara yang sehat. Terlebih lagi, baru-baru ini *technostress* didefinisikan sebagai ketegangan fisik, perilaku, dan psikologis yang diakibatkan oleh perubahan yang disebabkan oleh teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Berbagai penelitian telah dilakukan mengenai niat terus menggunakan *fintech* namun, hanya sedikit penelitian yang dilakukan mengenai kendala

perilaku penggunaan *fintech* (Lee, 2021). Pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam *fintech* dapat menimbulkan stres bagi penggunanya (Ragu Nathan, 2022). Selain itu, teknologi *digital* dapat menciptakan risiko pelanggaran privasi yang pada akhirnya meningkatkan *technostress* konsumen (Park dan Cho, 2016). Peneliti yang membahas *technostress* dalam organisasi sudah banyak namun, hanya sedikit penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *technostress* pada teknologi *digital* dari sudut pandang konsumen (Lee, 2021).

Penelitian yang berfokus pada generasi Z masih terbatas (Lee, 2021). Generasi Z atau yang kerap dikenal dengan generasi *zilenial* merupakan generasi pertama yang akrab dengan internet, jejaring sosial, dan sistem seluler (Francis dan Hoefel, 2018). Menurut Consulancy.uk, ada lima jenis generasi yaitu : pendekatan manajemen, generasi *baby boomer* (1945 - 1965) cenderung *workaholic*, generasi X (1965 - 1979) cenderung nyaman dengan otoritas dan mengutamakan keseimbangan kehidupan kerja, generasi Y (1980 - 1995) tumbuh sejahtera dan mulai melek teknologi, dan generasi Z (setelah tahun 1995) cenderung cepat mengambil keputusan dan lahir serta berkembang di dunia *digital native* (Ciliers, 2017). Dengan artian bahwa generasi Z kemungkinan akan mengalami permasalahan *technostress* karena hidup di dunia *digital*.

Penelitian yang menyelidiki hubungan antara *technostress* dan perilaku pengguna *fintech* telah dilakukan oleh Lee, (2021) pada konsumen generasi Z di China. Penelitian semacam ini juga sebelumnya sudah dilakukan Santi Putriana dan Rika Apriana, (2022) pada konsumen generasi Z di Indonesia. Akan tetapi secara mengerucut ke daerah di Indonesia belum dilakukan. Faktanya, berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022 - 2023. Jumlah ini setara dengan 78,19% dari total populasi yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Berdasarkan wilayahnya, Lampung memiliki tingkat presentase ke - 20 dengan provinsi tinggi menggunakan internet. Tercatat sebesar 75,86% warga Lampung yang memanfaatkan dan mengakses internet. Provinsi Lampung semakin rentan mengalami permasalahan *technostress* akibat tingginya jumlah pengguna, sehingga penelitian terhadap konsumen generasi Z di Lampung sangat diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi kesenjangan tersebut

dengan mengacu pada Lee, (2021) dan Santi Putriana dan Rika Apriani, (2022).

Tekanan teknologi *digital* telah terbukti menurunkan niat untuk menggunakan *fintech*, baik dalam studi empiris maupun teoritis (Lim dan Choi, 2017). Efikasi diri berpengaruh negatif terhadap *technostress* (Qi, 2019). Hal ini menekankan bahwa efikasi diri dapat membantu mengurangi dampak tekanan teknologi *digital* dan sebagai hasilnya dapat meningkatkan kemungkinan penggunaan *fintech*. Menurut Lee, (2021) niat *fintech* dipengaruhi secara negatif oleh *technostress digital*, sedangkan efikasi diri teknologi *digital* memoderasi hubungan antara *technostress* dengan niat *fintech*.

Penelitian ini menggunakan data responden konsumen generasi Z di Lampung. Kriteria respondennya adalah seluruh konsumen generasi Z yang lahir pada tahun 1996 hingga 2006 dan pernah menggunakan *fintech* seperti Dana, Ovo, Go-Pay, LinkAja, Flip, Virgo, dan lain sebagainya. Target jumlah responden minimal 70 orang menurut (Cohen, 1992). Dalam studi ini, digunakan empat konstruksi *technostress digital* (kompleksitas, kelebihan beban, invasi, dan ketidakpastian), serta satu konstruksi efikasi diri teknologi *digital* dan satu konstruksi niat penggunaan *fintech*, mengacu pada (Lee, 2021). Namun penelitian ini hanya menggunakan variabel kontrol usia, jenis kelamin, pendidikan, dan periode penggunaan ponsel pintar. Sedangkan variabel pendapatan bulanan pribadi tidak di masukan dalam penelitian ini untuk menghindari responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

Penelitian ini berkontribusi pada literatur dan praktek. Pertama, studi ini menawarkan *perspektif* baru terkait bagaimana *fintech* dapat mendukung keberlanjutan akuntansi ramah lingkungan. Akuntansi ramah lingkungan merupakan pendekatan dalam akuntansi yang mempertimbangkan dampak lingkungan dari kegiatan bisnis. Perkembangan *fintech* atau teknologi keuangan telah membawa dampak signifikan terhadap industri keuangan dan juga memberikan peluang untuk memperkuat praktik keberlanjutan dan akuntansi ramah lingkungan. Beberapa aspek yang mendukung dalam konteks ini meliputi:

1. *Digitalisasi* dan pengurangan penggunaan kertas, *fintech* memungkinkan transaksi keuangan yang lebih efisien dan tanpa kertas, mengurangi konsumsi kertas dan dampak hilangnya hutan. Akuntansi ramah lingkungan dapat

mencatat dan mengevaluasi pengurangan penggunaan kertas ini sebagai salah satu langkah keberlanjutan.

2. Peningkatan efisiensi energi, implementasi teknologi keuangan canggih dapat mengurangi kebutuhan akan infrastruktur fisik yang besar, yang pada gilirannya dapat mengurangi konsumsi energi. Akuntansi ramah lingkungan dapat mencatat pengurangan biaya energi dan dampak lingkungan positif yang terkait.

Konsep akuntansi ramah lingkungan dapat diterapkan dalam konteks perkembangan *fintech*, perusahaan dapat meningkatkan transparansi, mengurangi dampak lingkungan, dan mempromosikan praktik keberlanjutan. Dalam pengembangan dan implementasi teknologi keuangan penting untuk mempertimbangkan tanggung jawab sosial dan lingkungan guna mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Zahra, 2023).

Memahami pengaruh tekanan teknologi *digital* dan efikasi dari teknologi *digital* terhadap adopsi *fintech*, para inovator *fintech* yang lebih baik di masa depan dan konsumen akan terus menggunakan *fintech*. Secara tidak langsung artinya mendukung pembangunan berkelanjutan. Kedua, penelitian ini menggunakan responden konsumen generasi Z yang merupakan segmen pasar terpenting dalam perusahaan *digital*, sehingga penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan pemasaran *digital*. Yang ketiga, pengetahuan peneliti terhadap *technostress* adalah stres yang dialami pengguna teknologi informasi dan komunikasi yang tidak mampu beradaptasi dan mengikuti teknologi baru (Ragu Nathan, 2008).

Ragu Nathan, (2008) penyebab *technostress* terdiri dari lima dimensi, yaitu: *techno overload*, *techno invasion*, *techno complexity*, *techno in security*, dan *techno uncertainty*. Memiliki arti lebih terperinci : *techno overlod* berkaitan dengan keberadaan ICT (*Information and Communication Technology*) yang memaksa masyarakat bekerja lebih cepat dan lebih lama, *techno invasion* berkorelasi dengan situasi seseorang yang selalu terhubung bahkan dalam masalah berkorelasi dengan situasi seseorang yang selalu terhubung bahkan dalam masalah pribadi, *techno complexity* mengacu pada kerumitan ICT yang membuat pengguna merasa tidak berdaya, sehingga memaksa mereka mendedikasikan waktunya

untuk mempelajari dan memahami ICT, *techno insecurity* merupakan kondisi dimana pengguna merasa terancam kehilangan pekerjaan, baik karena otomatisasi dari ICT atau karena pihak lain yang lebih paham, *techno uncertainty* adalah perubahan dan perbaikan ICT secara terus menerus yang meresahkan pengguna dan menimbulkan ketidakpastian sehingga mereka harus terus belajar terkait dengan ICT.

*Complexity* merupakan keadaan dimana suatu inovasi dianggap sulit untuk digunakan atau dioperasikan (Yoon, 2020). Kompleksitas yang dirasakan oleh pengguna *fintech* adalah kesulitan dalam memahami kemajuan teknologi (Lou dan Li, 2017). Kesulitan seseorang dalam menjalankan dan mengoperasikan aplikasi *e-wallet* menyatakan hasil yang negatif terhadap *fintech* (Bharadwaj dan Deka, 2021). Kompleksitas dalam penggunaan *fintech* juga dilihat pada umur pengguna, di mana apabila semakin tua umur pengguna *fintech* maka persepsi pengguna menjadi semakin sulit juga pengoperasian *fintech* tersebut (Jiwasiddi, 2019).

*Overload* atau kelebihan beban didefinisikan sebagai semacam tekanan mental ketika orang menganggap lingkungan sebagai kondisi yang melebihi kemampuan mereka untuk menangani sesuatu. Dikatakan kelebihan beban, karena adanya dorongan yang berlebihan bagi pengguna untuk belajar lebih keras lagi agar cepat memahami dan mengoperasikan teknologi *fintech* tersebut (Farmania dan Elsyah, 2022). Kelebihan beban cenderung berkaitan dengan hilangnya kendali atas situasi yang menyebabkan kecemasan pengguna (Yang dan Lin, 2015). Penelitian Chen, (2019) menunjukkan bahwa pengguna *fintech* mengalami kelebihan beban karena terlalu banyak informasi dan komunikasi dalam waktu singkat ketika mereka menggunakan aplikasi *fintech*. Kelebihan beban menyebabkan kelelahan dan ketidakpuasan di lingkungan *digital*, yang selanjutnya akan menimbulkan niat penghentian pengguna *fintech* bahkan *digital* (Zhang, 2016).

*Invasion* atau ketidakamanan merupakan kejadian di mana tingkat keamanan dan privasi seorang pengguna dapat bocor saat sedang menggunakan aplikasi *e-wallet* (Singh, 2018). Ketidakamanan disebabkan oleh teknologi yang meretas dan membobol kehidupan pribadi pengguna di mana nantinya data-data dicuri (Shu, 2011). Farah (2019) mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi

dalam *fintech* memunculkan rasa takut akan adanya peretasan data nomor telepon yang menyebabkan telepon *spam* yang dapat mengganggu kehidupan sehari-hari pengguna. Efek dari ketidakamanan juga membuat pengguna harus mempelajari terus inovasi *fintech* sehingga membuat kekurangan waktu untuk diri sendiri dan keluarga (Gugercin, 2019). Tingkat kewaspadaan terhadap keamanan dan privasi ini membentuk risiko negatif terhadap persepsi *fintech e-wallet*, ini membuat pengguna menjadi mempertanyakan dan meragukan *e-wallet*.

*Uncertainty* merupakan rasa ketidaknyamanan seseorang terhadap *e-wallet fintech* karena adanya perubahan konstan, pembaruan, dan perbaikan dari aplikasi (Alkhwaldi, 2022). Menurut Al, (2020), ketidakpastian dalam penggunaan *e-wallet fintech* menghasilkan risiko yang negatif terhadap persepsi *fintech*. Ketidakpastian membuat pengguna ragu untuk menggunakan *e-wallet* dalam *fintech* karena belum adanya pengawasan dari otoritas pusat dan keraguan dari keamanannya (Ryu & Ko, 2020). Risiko dari ketidakpastian ini yang akan menjadi penghalang niat seorang individu dalam mengadopsi *e-wallet* di dalam *fintech* (Xie, 2021).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkap sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah *complexity* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung?
- 2) Apakah *overload* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung?
- 3) Apakah *invasion* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung?
- 4) Apakah *uncertainty* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung?
- 5) Apakah *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan :

- 1) Pengaruh *complexity* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.
- 2) Pengaruh *overload* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.
- 3) Pengaruh *invasion* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.
- 4) Pengaruh *uncertainty* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.
- 5) Pengaruh *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung?

### 1.4 Kontribusi

Berdasarkan tujuan penelitian maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

- 1) Bagi Akademik

Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman dibidang keuangan masa kini khususnya adopsi *fintech* pada *e-wallet*. Skripsi ini juga dapat dijadikan sebagai refrensi tambahan yang berkaitan dengan objek bahasan maupun variable yang digunakan dan salah satu mahasiswa yang pernah menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Lampung.

- 2) Bagi Pembaca

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi para pembaca khususnya mahasiswa program studi akuntansi bisnis *digital* yang mengambil konsentrasi sistem informasi akuntansi dan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai refrensi dan perbandingan bagi para mahasiswa yang akan atau sedang melakukan penelitian yang sama dengan penulis.

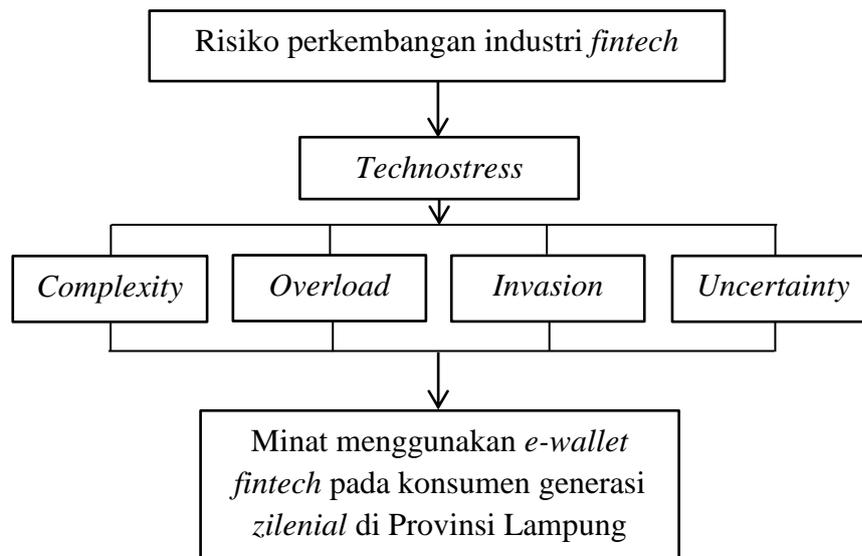
- 3) Bagi Masyarakat

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kebermanfaatan kepada

masyarakat khususnya generasi Z yang berada di Provinsi Lampung dan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan sosialisasi oleh organisasi maupun pemerintah daerah.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi atas berbagai masalah. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan penelitian yang telah diuraikan maka kerangka pemikiran pada penelitian ini ialah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep Teori

#### 2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori yang relevan dalam menjelaskan *teknostress* terhadap niat penggunaan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan kerangka kerja psikologis yang menggambarkan perilaku penerimaan teknologi dengan fokus pada dua konsep kunci yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

Penggunaan *e-wallet* dalam konteks *teknostress*, generasi Z mungkin mengalami tekanan dan kecemasan terkait penggunaan teknologi. *Teknostress* dapat menghambat niat penggunaan *e-wallet fintech* mereka. TAM dapat membantu dalam memahami bagaimana persepsi mereka terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *e-wallet* berperan dalam membentuk niat mereka untuk menggunakannya (Davis, 1989).

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah teori yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun (1989) dan telah menjadi dasar untuk banyak penelitian tentang perilaku penggunaan teknologi. Davis (1989) menuturkan lima penjelasan terkait dengan TAM :

1. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) adalah salah satu konsep utama dalam TAM. Ini merujuk pada sejauh mana seorang individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan produktivitas atau efektivitas mereka dalam menjalankan tugas atau mencapai tujuan. Dalam konteks penggunaan *e-wallet fintech* oleh generasi Z, ini berarti sejauh mana generasi Z percaya bahwa *e-wallet* akan memberikan manfaat yang signifikan, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, penghematan waktu, atau manfaat lainnya.
2. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), konsep ini

mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi adalah tugas yang mudah dan tidak rumit. Dalam konteks *e-wallet fintech*, ini berarti sejauh mana generasi Z percaya bahwa menggunakan *e-wallet* adalah tugas yang mudah, tidak membingungkan, dan tidak memerlukan upaya ekstra yang signifikan.

3. Niat penggunaan (*Behavioral Intention*) adalah hasil dari persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Ini merujuk pada sejauh mana seseorang berniat untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tertentu. Dalam konteks generasi Z dan *e-wallet fintech*, niat penggunaan mengacu pada sejauh mana mereka berniat untuk menggunakan *e-wallet* dalam aktivitas sehari-hari mereka, seperti berbelanja online, membayar tagihan, atau mentransfer uang.
4. Faktor *eksternal* (*External Variables*) TAM juga mengakui bahwa ada faktor *eksternal* yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi. Faktor-faktor ini meliputi karakteristik individu, pengaruh sosial, dan faktor-faktor situasional. Contoh karakteristik individu adalah tingkat pendidikan, pengalaman sebelumnya dengan teknologi, dan keahlian teknis.
5. Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi niat penggunaan. Dalam TAM, dua persepsi ini bekerja bersama-sama untuk membentuk perilaku individu. Jika seseorang melihat teknologi sebagai berguna dan mudah digunakan, maka mereka lebih cenderung untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Keputusan Penggunaan (*Actual System Use*) adalah tindakan nyata seseorang dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi. Ini adalah hasil dari niat penggunaan. Jadi, jika seseorang memiliki niat yang kuat untuk menggunakan *e-wallet*, mereka akan lebih cenderung untuk benar-benar menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari mereka.

### **2.1.2 Technostress**

*Technostress* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan dampak negatif dari penggunaan teknologi, terutama komputer dan perangkat teknologi informasi, terhadap kesejahteraan individu. *Technostress* dapat

memengaruhi kesehatan fisik dan mental seseorang serta produktivitas (Tu Q, Wang K, dan Shu Q, 2008). Berikut beberapa aspek penting tentang *technostress*:

1. Penyebab *Technostress*:

- *Overload* Informasi, ketika individu terlalu banyak menerima informasi dari berbagai sumber, seperti email, pesan teks, dan media sosial, hal ini dapat menimbulkan rasa cemas dan kebingungan.
- *Work-Home Interference*, penggunaan teknologi di rumah untuk pekerjaan dapat mengganggu batas antara kehidupan pribadi dan profesional, menyebabkan stres.
- Perubahan Konstan, teknologi berkembang dengan cepat, dan individu harus terus menerus belajar dan beradaptasi dengan perubahan ini, yang dapat menimbulkan tekanan.

2. Tipe *Technostress*:

- Teknologi sebagai pemicu stres ini terjadi ketika teknologi dan penggunaan yang berlebihan mengarah pada stres dan kecemasan.
- Teknologi sebagai penyebab stres ini terjadi ketika perangkat atau aplikasi teknologi mengalami masalah atau kegagalan, yang dapat mengakibatkan frustrasi dan marah.
- Teknologi sebagai media pengalihan ini terjadi ketika individu menggunakan teknologi sebagai alat untuk menghindari stres yang mungkin terjadi di kehidupan nyata.

3. Dampak *Technostress*:

- Dampak fisik *technostress* dapat menyebabkan gangguan fisik seperti sakit kepala, gangguan tidur, ketegangan otot, dan peningkatan tekanan darah.
- Dampak mental ini dapat mengakibatkan kecemasan, depresi, kelelahan, dan penurunan kualitas hidup.
- Dampak pada produktivitas stres yang disebabkan oleh teknologi dapat mengganggu produktivitas di tempat kerja atau dalam kehidupan sehari-hari.

Penting untuk diingat bahwa teknologi sendiri tidak selalu menjadi penyebab *technostress*. Cara individu berinteraksi dengan teknologi penting dalam mengurangi dampak negatif *technostress*.

Ragu N, Tarafdar M, dan Tu Q (2008) menyebutkan bahwa penyebab *technostress* terdiri dari empat dimensi yaitu *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty*. Penjelasan lebih rinci terkait dengan *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* sebagai berikut:

### 1. **Complexity**

*Complexity* (kompleksitas) mengacu pada tingkat kesulitan, kerumitan, atau tingkat perincian dalam suatu sistem, objek, atau konsep. Sifat kompleksitas sering kali berkaitan dengan jumlah elemen yang saling terkait dalam suatu sistem atau dengan tingkat kerumitan dalam pemahaman atau analisis suatu topik. Kompleksitas dapat muncul dalam berbagai konteks, seperti dalam ilmu pengetahuan, teknologi, matematika, sosiologi, ekonomi, dan berbagai aspek kehidupan sehari-hari (Yoon et al., 2020).

Pemahaman dan manajemen kompleksitas dalam banyak kasus merupakan tantangan yang signifikan. Kemampuan untuk merancang, mengelola, dan memecahkan masalah yang kompleks menjadi keterampilan yang sangat dihargai dalam berbagai bidang kehidupan, terutama dalam konteks ilmu pengetahuan, teknologi, dan manajemen (Vidal dan Marle, 2008).

Kompleksitas dalam konteks *e-wallet* (dompet elektronik) pada *fintech* mengacu pada sejumlah elemen yang membuat ekosistem ini menjadi lebih rumit dan menantang dalam hal teknologi, peraturan, penggunaan, dan layanan yang ditawarkan (Qurniawati dan Nurohman, 2020). Qurniawati dan Nurohman (2020) menyebutkan terdapat beberapa aspek kompleksitas dalam *e-wallet fintech*:

1. Keamanan data dan transaksi *fintech* harus mengatasi kerumitan dalam mengamankan data pribadi pengguna dan melindungi transaksi keuangan yang dilakukan melalui *e-wallet*. Hal ini melibatkan enkripsi, autentikasi ganda, serta perlindungan terhadap potensi ancaman *siber*.
2. Kepatuhan hukum dan peraturan *e-wallet fintech* harus mematuhi berbagai peraturan dan undang-undang yang berbeda di berbagai yurisdiksi. Ini termasuk peraturan anti pencucian uang, kenal nasabah, dan berbagai regulasi yang berkaitan dengan keuangan dan privasi data.
3. Berbagai layanan dan mitra *e-wallet* dapat bekerja dengan berbagai layanan keuangan dan mitra bisnis. Hal ini memerlukan integrasi teknis yang rumit

dan kerjasama dengan pihak ketiga untuk menyediakan berbagai layanan, seperti pembayaran, transfer uang, investasi, dan lainnya.

4. Perubahan cepat dalam teknologi di sektor *fintech* terus berkembang dengan cepat. *Fintech* harus mengikuti perubahan ini dan seringkali memperbarui perangkat lunak, infrastruktur, dan layanan mereka agar tetap relevan.
5. Pendidikan pengguna *e-wallet* perlu memahami cara menggunakan platform ini dengan benar. Ini memerlukan pelatihan dan pendidikan agar pengguna dapat memanfaatkan *e-wallet* dengan optimal.
6. Penanganan penipuan dan keamanan transaksi *e-wallet* harus dapat mendeteksi dan mencegah penipuan, dan juga memiliki rencana manajemen risiko yang kuat.

Kompleksitas dalam *e-wallet fintech* menciptakan tantangan dan peluang. Keberhasilan dalam mengelola dan mengatasi berbagai aspek kompleks ini dapat memungkinkan *fintech* untuk menyediakan layanan keuangan yang lebih efisien, mudah diakses, dan aman bagi pengguna.

## 2. *Overload*

*Overload* adalah kondisi di mana seseorang atau suatu sistem mengalami tekanan atau beban yang melebihi kapasitas atau kemampuan yang dimilikinya untuk mengelolanya. *Overload* dapat terjadi dalam berbagai konteks baik dalam kehidupan sehari-hari, pekerjaan, maupun teknologi (Farmania dan Elsyah, 2022). Farmania dan Elsyah (2022) menyebutkan terdapat beberapa penjelasan lebih lanjut tentang *overload* :

1. *Overload* dalam Konteks Pekerjaan
  - Informasi *overload*, terjadi ketika seseorang menerima terlalu banyak informasi dalam waktu yang singkat, seperti email, pesan teks, atau laporan. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam mengelola informasi.
2. *Overload* dalam Teknologi
  - Digital *overload*, terkait dengan penggunaan teknologi dan perangkat digital. Ini terjadi ketika seseorang merasa terlalu banyak waktu dihabiskan di depan layar, terhubung dengan media sosial, atau menerima terlalu banyak pemberitahuan dari aplikasi.

- *Overload* aplikasi, ketika seseorang memiliki terlalu banyak aplikasi atau perangkat lunak di perangkat mereka, yang dapat mengakibatkan kebingungan dan kesulitan mengelola semuanya.

### 3. Dampak *Overload*

- *Overload* dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental.
- Dalam konteks pekerjaan, *overload* dapat mengurangi produktivitas dan kualitas pekerjaan.
- *Overload* informasi atau teknologi dapat mengganggu konsentrasi dan menyebabkan kebingungan.
- Stres *overload* dapat menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental, seperti kelelahan kronis, kecemasan, atau depresi.

Penting dalam mengatasi *overload* untuk mengembangkan keterampilan manajemen waktu, mengatur prioritas, mengelola stres, dan merancang strategi yang memungkinkan seseorang atau sistem untuk menangani beban yang ada dengan lebih efisien. Mengetahui batasan dan kemampuan diri sendiri serta mengambil langkah-langkah untuk mengurangi beban yang tidak perlu juga dapat membantu mencegah *overload*.S

### 3. *Invasion*

Bruce Schneier (2000) seorang ahli keamanan computer berpendapat bahwa invasi adalah tindakan peretasan atau akses tidak sah ke sistem komputer, jaringan, atau data yang bertujuan untuk mencuri, merusak, atau mengganggu operasi.

Dalam berbagai konteks, invasi sering kali dianggap sebagai tindakan yang melanggar, agresif, atau tidak diinginkan. Hal ini dapat memiliki dampak yang merugikan bagi individu, masyarakat, atau lingkungan yang terlibat. Upaya pencegahan dan perlindungan seringkali diperlukan untuk mengurangi dampak dari invasi, baik dalam hal keamanan nasional, lingkungan, privasi, atau keamanan data (Farah et al, 2019).

Dalam dunia *fintech*, perlindungan keamanan menjadi sangat penting karena data keuangan dan informasi pribadi digunakan dan disimpan dalam *e-wallet*. *Provider e-wallet* harus memiliki sistem keamanan yang kuat, termasuk enkripsi data, *otentikasi* dua faktor, deteksi *fraud*, serta kepatuhan yang

ketat terhadap regulasi keamanan informasi dan privasi (Shu et al, 2011). Upaya pencegahan dan keamanan yang baik diperlukan untuk melindungi pengguna *e-wallet* dari potensi invasi, karena serangan atau invasi semacam ini dapat merugikan baik secara finansial maupun dalam hal kepercayaan terhadap *platform e-wallet* itu sendiri.

#### 4. *Uncertainty*

Alkhwaldi et al (2022) berpendapat bahwa ketidakpastian (*uncertainty*) merujuk pada berbagai faktor yang menciptakan ketidakmampuan untuk memprediksi atau mengukur hasil atau peristiwa yang berkaitan dengan penggunaan *e-wallet* atau dalam operasi *fintech*. Alkhwaldi et al (2022) ketidakpastian dalam *fintech e-wallet* dapat muncul dalam beberapa cara :

1. Perubahan regulasi, ketidakpastian terkait dengan perubahan peraturan atau regulasi pemerintah yang dapat mempengaruhi operasi *e-wallet* dan layanan keuangan. Perubahan dalam hukum dan regulasi dapat mempengaruhi cara *e-wallet* beroperasi, persyaratan keamanan, dan persyaratan pelaporan.
2. Keamanan dan perlindungan data, ketidakpastian terkait dengan potensi pelanggaran keamanan dan kerentanan terhadap serangan siber. Ancaman terhadap data pribadi dan keuangan pengguna *e-wallet* dapat menciptakan ketidakpastian tentang kerahasiaan dan *integritas* informasi.
3. Persaingan di pasar, ketidakpastian yang terkait dengan persaingan di pasar *fintech* dapat mempengaruhi pertumbuhan dan perubahan dalam layanan yang ditawarkan oleh *e-wallet*.

Pihak penyedia *e-wallet fintech* harus mengelola dan merespons ketidakpastian ini dengan baik, mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan risiko, meningkatkan keamanan, mematuhi regulasi, dan beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan bisnis dan teknologi. Selain itu, pendekatan proaktif terhadap manajemen risiko dan pemantauan terus-menerus terhadap perubahan dikomponen penting dalam mengatasi ketidakpastian dalam *e-wallet fintech*.

## 2.2 Hipotesis

### 2.2.1 *Complexity*

*Complexity* adalah suatu keadaan di mana inovasi dianggap tidak mudah

untuk digunakan (Yoon et al, 2020). Pengguna *fintech* merasakan kemajuan teknologi sulit untuk dipahami (Lou dan Li, 2017). Kesulitan seseorang dalam menjalankan dan mengoperasikan aplikasi *e-wallet* menyatakan hasil yang negatif terhadap *fintech* (Bharadwaj dan Deka, 2021). Davis (1989) mendefinisikan *Perceived Ease of Use* (PEOU) adalah tingkatan di mana seseorang menyakini bahwa system informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha keras untuk dapat menggunakannya. Dalam model teori *Technology Acceptance Model*, semakin dianggap rumit teknologi, maka persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan rendah (Davis, 1989). Penelitian ini menjelaskan pengaruh *complexity* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*.

Hasil penelitian Kyung Lee (2021), Hesminati (2022), Santi Putri dan Rika Apriani (2022) yang menyatakan bahwa *complexity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*. *Complexity* menyebabkan stres yang pada akhirnya membuat minat untuk menggunakan *e-wallet fintech* menurun. Pemikiran bahwa semakin rumit suatu teknologi maka semakin rendah minat menggunakan *wallet fintech*.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: *Complexity* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung

### 2.2.2 *Overload*

*Overload* cenderung berhubungan dengan ketidakmampuan atas situasi yang menyebabkan kecemasan pengguna (Yang dan Lin, 2015). Chen, Tran dan Nguyen (2019) pada penelitian yang dilakukan menunjukkan penggunaan *fintech* mengalami *overload* karena terlalu banyak mendapatkan informasi dan komunikasi dalam waktu singkat ketika menggunakan *fintech*. Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* (PU) adalah tingkat di mana suatu teknologi dipercaya dapat memberikan manfaat ketika digunakan. Dalam model teori *Technology Acceptance Model*, semakin banyak informasi dan komunikasi yang berlebihan dalam waktu singkat, maka persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan rendah (Davis, 1989). *Overload* dapat menyebabkan kelelahan dalam lingkungan digital yang menimbulkan minat berhenti menggunakan *fintech* (Zhang, Zhao, Lu, dan Yang, 2016).

Hasil penelitian Kyung Lee (2021), Santi Putri dan Rika Apriani (2022) yang menyatakan bahwa *overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*. *Overload* menyebabkan cemas dan lelah yang pada akhirnya membuat minat untuk menggunakan *e-wallet fintech* menurun.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: *Overload* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung

### 2.2.3 *Invasion*

*Invasion* adalah kondisi di mana tingkat keamanan dan privasi pengguna *e-wallet fintech* dapat bocor pada saat digunakan (Singh, 2018). Teknologi dapat meretas dan membobol kehidupan pribadi pengguna merupakan akibat dari *invasion e-wallet fintech* (Tu, Wang, dan Shu, 2011). Farah, Zainun, Johari, dan Adnan (2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi *fintech* menimbulkan rasa takut terhadap pencurian data dan *spam* pesan atau konten yang tidak diinginkan sehingga dapat mengganggu kehidupan sehari-hari. Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* (PU) adalah tingkat di mana suatu teknologi dipercaya dapat memberikan manfaat ketika digunakan. Dalam model teori *Technology Acceptance Model*, semakin tidak aman teknologi saat digunakan, maka persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan rendah (Davis, 1989). Voon et al (n.d.) menyatakan bahwa kewaspadaan terhadap keamanan privasi membentuk resiko negatif terhadap persepsi *e-wallet fintech*, hal ini membuat pengguna menjadi meragukan *e-wallet*.

Hasil penelitian Kyung Lee (2021) yang menyatakan bahwa *invasion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*. *Invasion* menimbulkan kewaspadaan terhadap keamanan privasi membentuk resiko negatif terhadap persepsi *e-wallet fintech*, hal ini membuat pengguna menjadi meragukan *e-wallet*.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub>: *Invasion* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung

### 2.2.4 *Uncertainty*

*Uncertainty* adalah rasa tidak nyaman pengguna teknologi terhadap *e-wallet fintech* karena adanya perubahan dan pembaruan terus menerus dari aplikasi (Alkhwaldi et al, 2022). Keraguan dalam menggunakan *e-wallet fintech* karena belum ada kebijakan dan regulasi yang jelas dari otorisasi jasa keuangan (Ryu dan Ko, 2020). Risiko dari *uncertainty* ini yang menjadikan penghalang minat seseorang dalam menggunakan *e-wallet fintech* (Xie, Ye, dan Huang, 2021). Davis (1989) mendefinisikan *Perceived Ease of Use* (PEOU) adalah tingkatan di mana seseorang menyakini bahwa system informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha keras untuk dapat menggunakannya. Dalam model teori *Technology Acceptance Model*, semakin tidak pasti sebuah teknologi, maka persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan rendah (Davis, 1989). Al (2020) menuturkan *uncertainty* dalam penggunaan *fintech* menghasilkan resiko yang negatif terhadap persepsi *fintech*.

Hasil penelitian Kyung Lee (2021) yang menyatakan bahwa *uncertainty* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*. *Uncertainty* dalam penggunaan *fintech* menghasilkan resiko yang negatif terhadap persepsi *fintech*.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>4</sub>: *Uncertainty* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung

### 2.2.5 *Complexity, Overload, Invasion, dan Uncertainty*

Perkembangan industri *fintech* memiliki risiko pelanggaran privasi pribadi, kecelakaan keuangan, dan penipuan, risiko ini kemungkinan besar akan meningkatkan tekanan konsumen terhadap teknologi (Ragu N, Tarafdar M, dan Tu Q, 2008). Ragu N, Tarafdar M, dan Tu Q (2008) menyebutkan bahwa penyebab *technostress* terdiri dari empat dimensi yaitu *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* yang dapat membentuk resiko negatif terhadap persepsi *e-wallet fintech*, hal ini membuat pengguna menjadi meragukan *e-wallet*. Davis (1989) mendefinisikan *technology acceptance model* merupakan kerangka kerja psikologis yang menggambarkan perilaku penerimaan teknologi dengan fokus pada dua konsep kunci yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan

persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam model teori *Technology Acceptance Model*, semakin rumit, semakin kelebihan beban, semakin tidak aman, dan semakin tidak pasti sebuah teknologi, maka persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan rendah (Davis, 1989).

Hasil penelitian Kyung Lee (2021) yang menyatakan bahwa *complexity*, *overload*, *invasion* dan *uncertainty* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*. *Complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* dalam penggunaan *fintech* menghasilkan resiko yang negatif terhadap persepsi *fintech*.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>5</sub>: *Complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung