

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PAYMENT BERBASIS FINTECH MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Budi Santoso¹, Edwin Zusrony²

¹Program Magister Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

²Alumni Program Magister Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

¹bebudsan@gmail.com, ²edwin.zusrony@gmail.com

Abstract

The presence of Fintech (Financial Technology) services in digital financial inclusion in Indonesia has become a new market share in line with the growth of electronic commerce (e-commerce) which has increased in the last five years. Fintech is currently in great demand and is used because of the ease of doing banking transactions with the support of user friendly technology. In this study using 40 student respondents with a sampling technique using convenience sampling associated with Fintech-based payment applications using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The purpose of this study is to find out how enthusiastic the young generation or students are in the perception of acceptance of Fintech-based payment application technology. Based on the analysis using quantitative descriptive approach shows that most respondents strongly agree with the existence of this technology indicated by the acquisition of perceived usefulness, perceived ease of use, attitude towards using, behavioral intention to use, and actual system use percentage ranges of 45-72%.

Keywords: Fintech; Payment; Application; Technology acceptance model

1. PENDAHULUAN

Kemajuan dan perkembangan perekonomian dunia sangatlah dinamis, khususnya di era industri 4.0 yang menuntut segalanya serba cepat dan akurat. Tantangan era yang menjadikan teknologi sebagai media dalam membantu semua kegiatan manusia dan memiliki peran serta porsi mendominasi dalam era *Internet of Thing (IOT)*, *Big Data*, dan *Artificial Intelligence (AI)*. Peran manusia akan semakin berkurang dalam melakukan hal atau kegiatan yang bersifat rutin dan tergantikan oleh teknologi.

Perkembangan dunia teknologi memasuki semua elemen dan bidang tak terkecuali bidang perekonomian di setiap negara. Lompatan besar yang menjadi hadirnya era baru adalah hadirnya Fintech sebagai inklusi keuangan digital. Fintech merupakan integrasi antara teknologi dan keuangan, dimana keuangan elektronik terus melakukan *support* secara teknis pada sistem keuangan yang ada saat ini (Yoon *et al.*, 2016) dalam (Kurniawan, Zusrony and Kusumajaya, 2018).

Fintech di Indonesia menjadi primadona dalam lima tahun terakhir seiring tumbuhnya pasar *e-commerce* dan sudah dilindungi oleh negara dan diawasi oleh lembaga Otoritas Jasa keuangan (OJK). Pengawasan yang dilakukan oleh OJK terkait legalitasnya yang selalu di update melalui *website* di www.ojk.go.id, disana akan terlihat data terkini tentang Fintech yang legal dan terdaftar

resmi atau melalui *website* AFPI (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia).

Fintech menjadi solusi bagi orang-orang yang mau mendapatkan pinjaman dengan waktu yang cepat dan tanpa agunan, serta didukung kemudahan teknologi. Disamping itu kita juga bisa berperan sebagai pemodal yang berperan sebagai pemberi pinjaman dengan bagi hasil yang telah ditentukan berdasarkan kesepakatan. Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai Fintech dalam model aplikasi *payment* yang mendominasi pasar Fintech di Indonesia, yaitu berbentuk *E-money* dan *E-wallet*.

Berdasarkan data dari CNBC Indonesia pada tahun 2018, Fintech di Indonesia sebagian besar atau mayoritas didominasi oleh *payment* / aplikasi pembayaran sebesar 39% dan disusul *lending* sebesar 24% seperti terlihat pada gambar 1. Sejak OJK meluncurkan aturan P2P *Lending* pertumbuhannya meningkat pesat, dimana pada 2016 tumbuh sebesar 16% (Franedy and Bosnia, 2018).

Gambar 1. Fintech di Indonesia
Sumber: www.cnbcindonesia.com



Sebuah penelitian yang dilakukan (Hermanto and Patmawati, 2017) dengan judul “Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan *Technology Acceptance Model*”, dimana obyek penelitian pada mahasiswa STIESIA Surabaya tahun ajaran 2014/2015 yang menggunakan *accounting software* dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM). Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dimana semua dimensi TAM: persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap, minat, dan penggunaan senyatanya *accounting software* menggunakan kuesioner hasilnya berpengaruh positif, kecuali kemampuan menggunakan komputer tidak mempengaruhi persepsi kegunaan *accounting software*.

Penelitian (Siri, Fitriyani and Herliana, 2017) tentang Analisis Sikap Pengguna Paytren Menggunakan *Technology Acceptance Model*, dimana tujuan penelitian ini untuk menganalisis sikap pengguna *PayTren Application* berbasis Android dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan analisis regresi. Hasil dari penelitian ini dimensi *perceived usefulness* dan *perceived easy of use* memiliki pengaruh yang masuk kategori kuat dan lemah terhadap *attitude toward using* sikap pengguna.

Sedangkan penelitian (Suyanto, 2019) yang berjudul “Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”, dimana penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis berbagai faktor yang berpengaruh pada UMKM dalam pemanfaatan Fintech sebagai alternatif sumber modal. Teknik *sampling* menggunakan *random purposive sampling*. Hasil penelitian semua dimensi TAM (CSE, POU, PEU, ACU) berpengaruh positif terhadap *Fintech software*, kecuali dimensi minat perilaku (BEI) tidak berpengaruh positif pada *Actual to Use* (ATU) *Fintech software*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Fintech

Fintech adalah sebuah inovasi pada industri *financial service* yang menggunakan pemanfaatan teknologi. Produk dalam Fintech biasanya berupa suatu sistem yang dirancang/dibangun agar bisa menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih spesifik (Tobing and Adrian, 2020).

Financial Technology adalah hasil dari penggabungan antara *financial service* dengan teknologi yang mengubah *business model* dari konvensional menjadi moderat, dimana awalnya dalam membayar harus *face to face* (bertatap muka) dan membawa sejumlah uang tunai, sekarang dapat melakukan transaksi jarak jauh (Tobing and Adrian, 2020).

2.2 Jenis-jenis Fintech

Jenis-Jenis Fintech di Indonesia dibedakan menjadi 2 kategori oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dimana ada Fintech 2.0 untuk *digital financial service* (Lembaga keuangan atau Bank) dan Fintech 3.0 untuk *technology startup* yang memiliki inovasi keuangan pada produk dan jasa. Sedangkan menurut badan internasional yang melakukan *policy recommendation* dan pengawasan pada sistem keuangan global atau *Financial Stability Board* (FSB) membagi Fintech dalam 4 kategori, yaitu (Franedy and Bosnia, 2018):

- a. *Peer To Peer Lending* (P2P), merupakan kategori Fintech jenis P2P adalah menjembatani antara investor (*lender*) dengan peminjam (*borrower*) yang dipertemukan melalui satu *online platform*, dimana para investor akan mendapatkan keuntungan berupa bunga dari dana yang dipinjamkan. Contohnya, KoinWorks, Modalku, dan Amarnya.
- b. *E-Aggregator / Market Aggregator*, merupakan jenis Fintech yang menggunakan *platform* perbandingan sebuah layanan produk (harga, fitur, dan benefit), dimana *platform* akan melakukan penyesuaian data finansial konsumen serta dapat dijadikan penentu dalam pengambilan keputusan. Contohnya Cekaja, Cermati, dan KreditGogo
- c. *Payment, Clearing dan Settlement*, merupakan jenis Fintech yang memberikan pelayanan pembayaran *online* melalui uang elektronik/uang digital. Penyedia layanan dilakukan oleh Bank maupun lembaga keuangan non-bank. Jenis pembayaran *online*, ada *E-money* berbasis *chip* (Contoh: E-Money Mandiri, Flazz BCA, Brizzi BRI) dan *E-wallet* berbasis *server* (Contoh: OVO, GO-PAY, DANA).
- d. Manajemen Risiko dan Investasi, merupakan *financial planner* yang memberikan edukasi terkait risiko dan model investasi yang cocok dengan kondisi finansial nasabah/konsumen (Contoh: NgaturDuit, Finansialku, Jurnal, Dompetsihat, Online-Pajak).

2.3 Definisi *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model untuk menganalisis serta memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan *computer technology* agar bisa diterima (Hermanto and Patmawati, 2017). TAM memiliki tujuan untuk memprediksi *acceptance* dari pengguna terhadap suatu sistem informasi, serta menyediakan *teoritic base* untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi *acceptance* suatu teknologi dalam suatu organisasi, dengan menjelaskan sebuah hubungan antara *benefit beliefs* (keyakinan manfaat), kemudahan dalam penggunaan, dan perilaku, serta penggunaan aktual dari pengguna sistem informasi (Hermanto and Patmawati, 2017).

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PAYMENT BERBASIS FINTECH MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

TAM berasal dari pengembangan teori psikologis, dimana menjelaskan perilaku *computer user* atas dasar *belief*, *attitude*, *intention*, dan hubungan perilaku pengguna, dengan menjelaskan apa faktor utama dari perilaku pengguna terhadap *acceptance* pengguna *information technology* (IT) dalam dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya IT oleh *user* (Hermanto and Patmawati, 2017).

2.4 Konsep *Technology Acceptance Model*

a. *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness atau persepsi manfaat penggunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa suatu teknologi yang dipergunakan akan meningkatkan performa dari pekerjaannya (Hartono, 2007) dalam (Hermanto and Patmawati, 2017). Sedangkan menurut (Davis, 1989) adalah sebuah tingkatan dimana individu percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut, yang dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja orang yang menggunakannya.

b. *Perceived Ease of Use*

Perceived Ease of Use atau persepsi kemudahan penggunaan merupakan persepsi *Ease of Use* yang memiliki *self belief* dalam menggunakan sistem TI dan tidak memerlukan *free of effort* atau tidak merepotkan (Hermanto and Patmawati, 2017). Menurut (Davis, 1989), *Perceived Ease of Use* merupakan suatu tingkatan dimana individu percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu akan *free of effort* atau terbebas dari usaha.

c. *Attitude Towards Using*,

Konsep *Attitude Toward Using* dalam TAM memiliki konsep sikap terhadap penggunaan sebuah sistem yang berbentuk *acceptance* atau *rejection* sebagai efek apabila individu menggunakan suatu teknologi dalam menunjang pekerjaannya (Davis, 1989). Sikap menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi dimana sikap menyatakan apa yang kita sukai dan tidak, yang terdiri atas beberapa unsur diantaranya cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan *behavioral components*.

d. *Behavioral Intention to Use*,

Behavioral Intention (minat perilaku) merupakan suatu minat atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan tindakan. Minat berhubungan dengan tindakan-tindakan atau perilaku-perilaku, akan tetapi keinginan dapat berubah menurut waktu, semakin lebar jarak waktu maka semakin dimungkinkan hal tersebut terjadi perubahan-perubahan minat seseorang.

Tingkat penggunaan sebuah *computer technology* pada individu dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, apabila ada keinginan untuk menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta minat untuk memotivasi pengguna lainnya (Thompson, Higgins and Howell, 1991) dalam (Hermanto and Patmawati, 2017).

e. *Actual System Use*

Kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Hermanto and Patmawati, 2017). Setiap orang akan merasa puas apabila menggunakan sistem apabila mereka merasa yakin bahwa sistemnya mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya yang tergambar dalam kondisi *actual system* (Hermanto and Patmawati, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *case study* pada mahasiswa di wilayah Kota Salatiga. Populasi yang dijadikan subjek penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terbagi dalam seluruh kecamatan di kota Salatiga. Sampel yang digunakan sebesar 40 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*, yaitu penarikan sampel dengan teknik memilih orang yang mudah ditemui. Pengumpulan data menggunakan data primer (kuesioner dan wawancara).

Gambar 2. Alur Penelitian



Variabel-variabel yang dinilai dalam penelitian ini meliputi 5 (lima) *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Towards Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*. Penilaian menggunakan skala likert dengan interval 1-5 (Sangat Tidak Setuju s/d Sangat Setuju). Daftar pertanyaan terlampir pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

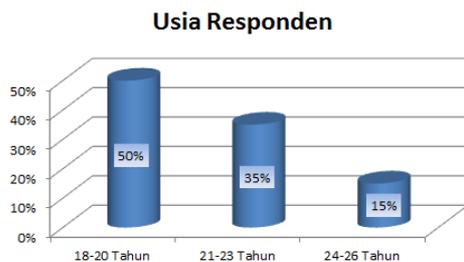
| Konsep TAM | Pertanyaan |
|------------------------------------|---|
| <i>Perceive d Usefulness</i> | E-wallet & E-money memudahkan kegiatan transaksi saya |
| <i>Perceive d Ease of Use</i> | E-wallet & E-money sangat mudah digunakan |
| <i>Attitude Towards Using</i> | Saya menyukai E-wallet & E-money karena praktis dan efisien |
| <i>Behavioral Intention to Use</i> | Saya akan merekomendasikan E-wallet & E-money pada orang lain |
| <i>Actual System Use</i> | Saya akan sering menggunakan E-wallet & E-money |

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

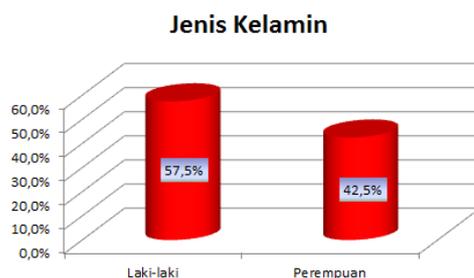
Berdasarkan gambar 3 dibawah ini dapat diketahui bahwa responden paling banyak atau mayoritas adalah yang berusia antara 18-20 tahun sebesar 50%, diikuti responden yang berusia 21-23 tahun sebesar 35% dan responden yang berusia antara 24-26 tahun sebesar 15%.

Gambar 3. Data Usia Responden



Berdasarkan gambar 4 dibawah ini dapat diketahui bahwa responden paling banyak atau mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 57,5%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 42,5%.

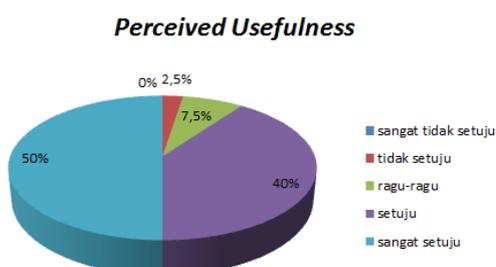
Gambar 4. Jenis Kelamin Responden



4.2 Konsep Perceived Usefulness

Pada konsep *Perceived Usefulness* dimana aplikasi *payment* berbasis Fintech berdasarkan persepsi responden mahasiswa menjawab pertanyaan tentang apakah E-wallet & E-money (metode *payment*) memudahkan kegiatan transaksi. Hasil rekapitulasi dari pertanyaan yang diajukan persentasenya terlihat pada gambar 5.

Gambar 5. Perceived Usefulness

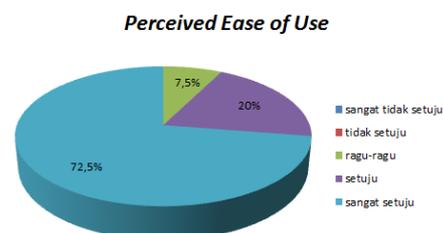


Pada gambar 5 terlihat hasil rekapitulasi konsep *Perceived Usefulness* sebanyak 50% responden mahasiswa di kota Salatiga sangat setuju bahwa aplikasi *payment* berbasis Fintech (E-wallet dan E-money) memudahkan transaksi. Sebanyak 40% setuju, 7,5% ragu-ragu, dan 2,5% untuk jawaban tidak setuju.

4.3 Konsep Perceived Ease of Use

Pada konsep *Perceived Ease of Use* dimana aplikasi *payment* berbasis Fintech berdasarkan persepsi responden mahasiswa menjawab pertanyaan tentang apakah E-wallet & E-money (metode *payment*) sangat mudah digunakan. Hasil rekapitulasi dari pertanyaan yang diajukan persentasenya terlihat pada gambar 6.

Gambar 6. Perceived Ease of Use

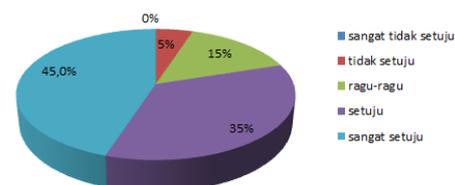


Pada gambar 6 terlihat hasil rekapitulasi konsep *Perceived Ease of Use* sebanyak 72,5% responden mahasiswa di kota Salatiga sangat setuju bahwa aplikasi *payment* berbasis Fintech (E-wallet dan E-money) sangat mudah digunakan. Sebanyak 20% setuju dan 7,5% untuk jawaban ragu-ragu.

4.4 Konsep Attitude Towards Using

Pada konsep *Attitude Towards Using* dimana aplikasi *payment* berbasis Fintech berdasarkan persepsi responden mahasiswa menjawab pertanyaan tentang apakah E-wallet & E-money (metode *payment*) sangat praktis dan efisien. Hasil rekapitulasi dari pertanyaan yang diajukan persentasenya terlihat pada gambar 7 dibawah ini.

Gambar 7. Attitude Towards Using

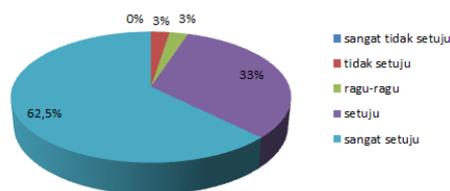


Pada gambar 7 terlihat hasil rekapitulasi konsep *Attitude Towards Using* sebanyak 45% responden mahasiswa di kota Salatiga sangat setuju bahwa aplikasi *payment* berbasis Fintech (E-wallet dan E-money) karena praktis dan efisien. Sebanyak 35% setuju, 15% ragu-ragu, dan 5% untuk jawaban tidak setuju.

4.5 Konsep Behavioral Intention to Use

Pada konsep *Behavioral Intention to Use* dimana aplikasi *payment* berbasis Fintech berdasarkan persepsi responden mahasiswa menjawab pertanyaan tentang apakah E-wallet & E-money (metode *payment*) akan direkomendasikan oleh responden kepada orang lain. Hasil rekapitulasi dari pertanyaan yang diajukan persentasenya terlihat pada gambar 8 dibawah ini.

Gambar 8. Behavioral Intention to Use
Behavioral Intention to Use

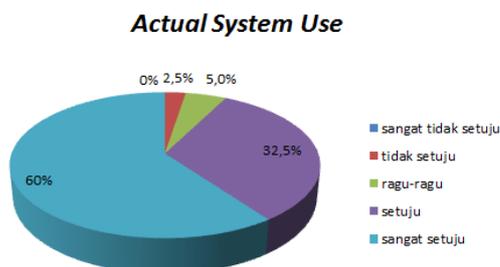


Pada gambar 8 terlihat hasil rekapitulasi konsep *Behavioral Intention to Use* sebanyak 62,5% responden mahasiswa di kota Salatiga sangat setuju bahwa aplikasi *payment* berbasis Fintech (E-wallet dan E-money) menjadi rekomendasi saya untuk orang lain. Sebanyak 33% setuju, dan 3% untuk jawaban ragu-ragu, dan tidak setuju.

4.6 Konsep Actual System Use

Pada konsep *Actual System Use* dimana aplikasi *payment* berbasis Fintech berdasarkan persepsi responden mahasiswa menjawab pertanyaan tentang apakah E-wallet & E-money (metode *payment*) sering digunakan oleh responden. Hasil rekapitulasi dari pertanyaan yang diajukan persentasenya terlihat pada gambar 9 dibawah ini.

Gambar 9. Actual System Use
Actual System Use



Pada gambar 9 terlihat hasil rekapitulasi konsep *Actual System Use* sebanyak 60% responden mahasiswa di kota Salatiga sangat setuju bahwa aplikasi *payment* berbasis Fintech (E-wallet dan E-money) sering saya pergunakan. Sebanyak 32,5% setuju, 5% ragu-ragu, dan 2,5% untuk jawaban tidak setuju.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari data survei dimana persepsi pengguna aplikasi *payment* berbasis Fintech yang ditinjau dari lima konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu diantaranya *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use* kisaran prosentase sangat setuju rata-rata jumlahnya diatas 50%, hal ini membuktikan banyak dari mahasiswa yang merasakan kemudahan, kenyamanan serta manfaat yang didapatkan dari teknologi pembayaran berbasis Fintech. Diharapkan kedepan semua lembaga keuangan baik Bank, non bank serta perusahaan *stratrup* dapat lebih meningkatkan inovasi dan pelayanan agar dapat memuaskan kebutuhan pengguna dalam hal ini konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989) 'Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), pp. 319–339. doi: 10.2307/249008.
- Franedy, R. and Bosnia, T. (2018) *Ini Dia Empat Jenis Fintech di Indonesia*, *CNBC Indonesia*. Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180110145800-37-1126/ini-dia-empat-jenis-fintech-di-indonesia> (Accessed: 15 March 2020).
- Hermanto, S. B. and Patmawati, P. (2017) 'Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 19(2). doi: 10.9744/jak.19.2.67-81.
- Kurniawan, D., Zusrony, E. and Kusumajaya, R. A. (2018) 'Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway Pada Financial Technology Dengan Metode Eucs', *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*, 4(3), pp. 1–5.
- Siri, M., Fitriyani and Herliana, A. (2017) 'Analisis Sikap Pengguna Paytren Menggunakan Technology Acceptance Model', *Jurnal Informatika*, 4(1), pp. 66–75.
- Suyanto, T. A. K. (2019) 'Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)', *Jurnal Akutansi & Manajemen Akmenika*, 16(1), pp. 175–186. Available at: <https://journal.upy.ac.id/index.php/akmenika/article/view/166>.

- Thompson, R. L., Higgins, C. A. and Howell, J. M. (1991) 'Personal computing: Toward a conceptual model of utilization', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 15(1), pp. 125–142. doi: 10.2307/249443.
- Tobing, E. H. H. and Adrian (2020) 'Fintech and Government Regulation', *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, 1(2), pp. 121–126. doi: 10.1016/b978-0-12-813497-9.00015-9.
- Yoon, B. *et al.* (2016) 'A study on User Behaviors for Consulting of Fintech Companies', *Indian Journal of Science and Technology*, 9(26). doi: 10.17485/ijst/2016/v9i26/97289.