

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dalam sektor keuangan telah mengalami perkembangan pesat, terutama dalam sistem pembayaran digital. Perkembangan ini dapat mendorong terciptanya berbagai inovasi, meningkatkan kapasitas, dan nilai transaksi yang signifikan. Namun, dalam perkembangan teknologi juga diiringi dengan risiko yang semakin kompleks [1]. *Financial Technology* (fintech) telah menghadirkan sistem pembayaran elektronik yang semakin maju, seperti penggunaan uang elektronik dan dompet digital. Yang dimana proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah melalui perangkat seluler [2]. Teknologi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat termasuk proses pembayaran yang lebih cepat, efisien, dan hemat biaya. Serta, membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk berpartisipasi dalam ekosistem keuangan [3].

Sektor keuangan merupakan salah satu yang paling berhasil mengadopsi digitalisasi secara signifikan melalui *fintech*. Saat ini, *fintech* dikenal sebagai layanan teknologi yang bertujuan memudahkan transaksi keuangan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja [4]. Pertumbuhan adopsi pembayaran digital di Indonesia didorong oleh berbagai faktor. Salah satunya yaitu karakter demografis pengguna utama yang didominasi kelompok usia produktif 18–40 tahun. Selain itu, penetrasi pembayaran digital juga lebih tinggi di kalangan kelas ekonomi menengah ke bawah [5]. Selain itu, pandemi COVID-19 mempercepat perubahan perilaku masyarakat, yang beralih ke solusi digital untuk mengurangi risiko penyebaran virus melalui transaksi tanpa kontak fisik. Maka dari itu, adopsi *fintech* semakin populer dengan meningkatnya penggunaan layanan dompet digital. Beberapa layanan dompet digital yang populer di kalangan pengguna masyarakat Indonesia yaitu : OVO, GOPAY, DANA, ShopeePay, dan LinkAja [6]. Inovasi ini tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi digital tetapi juga menjadi bagian integral dari transformasi gaya hidup masyarakat modern. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada teknologi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kombinasi antara kemajuan

teknologi, adopsi yang meluas, dan kebutuhan masyarakat telah menjadikan *fintech* sebagai elemen penting dalam perkembangan ekosistem keuangan Indonesia.

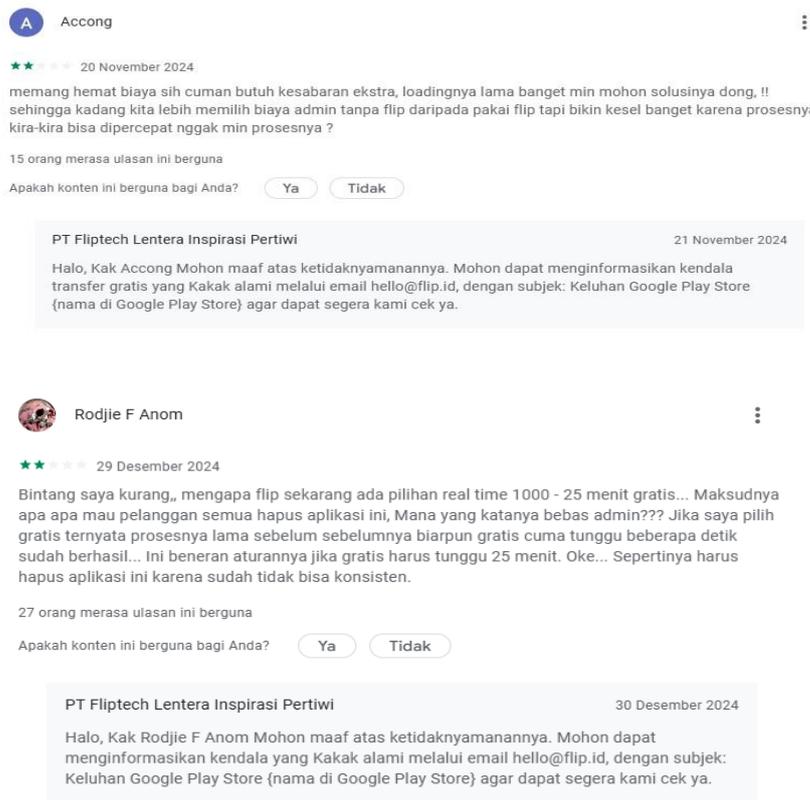
Saat ini, banyak perusahaan yang menawarkan layanan keuangan berbasis teknologi, yang lebih dikenal sebagai *fintech*. Layanan ini telah mengubah cara transaksi keuangan tradisional menjadi berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi [7]. Aplikasi Flip adalah salah satu aplikasi fintech yang berfokus pada layanan transfer antar bank. Flip dikembangkan oleh PT. Fliptech Lemtera Inspirasi Pertiwi pada tahun 2015. Pada tahun 2016, aplikasi ini telah memperoleh lisensi resmi dari Bank Indonesia, dan pengoprasiaannya berada di bawah pengawasan Bank Indonesia [8]. Aplikasi ini menawarkan beragam fitur inovatif untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara efisien dengan biaya minimal. Salah satu keunggulannya adalah fitur transfer antarbank ke lebih dari 100 bank di Indonesia tanpa biaya administrasi. Fitur ini memberikan solusi untuk menghemat biaya bagi pengguna.

Flip juga menawarkan beragam fitur inovatif untuk pengisian saldo dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, LinkAja, dan ShopeePay. Flip juga menawarkan fitur pembelian seperti pulsa, paket data, token listrik, dan pembayaran tagihan listrik langsung melalui aplikasi [9]. Fitur-fitur tersebut menjadikan Flip sebagai alat multifungsi yang praktis untuk memenuhi kebutuhan transaksi harian. Untuk transaksi lintas negara, Flip menyediakan fitur transfer internasional ke 55 negara, dengan biaya yang kompetitif dan prosedur sederhana. Jika terjadi kesalahan dalam transaksi, seperti lupa menambahkan kode unik. Flip akan memberikan opsi refund untuk memastikan keamanan dana pengguna. Flip memiliki fitur tarik koin yang memungkinkan pengguna mencairkan koin ketika sudah mencapai Rp10.000. Layanan pelanggan 24 jam juga tersedia untuk membantu pengguna dalam menghadapi kendala atau pertanyaan [10]. Pada tahun 2024, Flip meluncurkan fitur baru bernama FlexiCicil, sebuah layanan *PayLater* yang memungkinkan pengguna berbelanja di berbagai platform e-commerce dan membayar dengan skema cicilan langsung melalui aplikasi Flip [11]. Fitur ini menawarkan fleksibilitas pembayaran yang sesuai dengan tren pertumbuhan layanan Buy Now, Pay Later (BNPL) di Indonesia. Flip juga menambahkan fitur pembelian voucher game untuk berbagai platform seperti game mobile, PC, dan konsol [12]. Dan terdapat fitur hiburan yang dimana pengguna dapat

membeli voucher langganan dari berbagai aplikasi, seperti Vidio, Tinder, Livu, Starmaker, WeSing, IQIYI, dan Bstation [13].

Aplikasi Flip dirancang untuk menjadi solusi atas keluhan masyarakat terkait biaya administrasi transfer antarbank sebesar Rp.6.500 [14]. Flip menggunakan metode khusus, yaitu dengan menambahkan kode unik pada nominal transfer. Kode unik tersebut secara otomatis akan menjadi bagian dari jumlah yang di transfer, namun nilai kode unik tersebut kemudian dijadikan koin di aplikasi Flip. Koin tersebut dapat dicairkan ke rekening pengguna dengan jumlah minimum Rp.10.000 [15]. Hal ini memberikan keunggulan kompetitif, terutama bagi pengguna yang sering melakukan transfer kecil. Flip telah memiliki lebih dari 7 juta pengguna dari total 10 juta unduhan dengan rating 4.4/5.0 di *Google Play Store* pada tahun 2023 [16]. Namun pada 2025, di *Google Play Store*, rating Flip mengalami kenaikan menjadi 4.8 [17], meskipun jumlah unduhan meningkat dari 7 juta ke 10 juta . Berdasarkan **Gambar 1.1** terlihat masih ditemukan ulasan terkait keluhan dari pengguna, seperti waktu transfer yang lama, kesulitan dalam proses pengembalian dana (*Refund*), dan terjadinya transaksi yang gagal.





Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna di *Playstore*

Fenomena ini menarik untuk ditelaah lebih lanjut, karena meskipun terdapat sejumlah keluhan, Flip tetap digunakan oleh jutaan pengguna. Hal ini menimbulkan pertanyaan, mengapa sebagian pengguna tetap memilih menggunakan Flip meskipun ada keluhan. Di sisi lain, masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan nilai dari aplikasi ini. Kondisi ini menunjukkan adanya dinamika penerimaan teknologi yang kompleks dan menarik untuk dikaji. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana persepsi, sikap, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi Flip.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi Flip di kalangan pengguna. Berdasarkan fenomena ini, muncul hipotesis bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang membuat aplikasi Flip diterima dan digunakan oleh masyarakat. Selain itu, terdapat pula alasan yang menyebabkan sebagian orang enggan untuk menggunakannya [16]. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengapa sebagian pengguna tetap memilih menggunakan Flip meskipun terdapat keluhan. Selain itu,

muncul pula pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat adopsi aplikasi ini di kalangan masyarakat.

Untuk menjawab pertanyaan ini, perlu dilakukan studi literatur untuk mengetahui model yang cocok untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi fintech oleh pengguna. Berdasarkan hasil studi literatur ditemukan 2 model yang sering digunakan yaitu *Unified theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan *Technology of Acceptance Model* (TAM). Menurut (Venkatesh,2003), UTAUT dikembangkan sebagai penyempurnaan dari beberapa model penerimaan teknologi, termasuk TAM, UTAUT memiliki beberapa konstruk seperti, ekpektasi kinerja (*performance expectancy*), ekpektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) [18]. Selain itu UTAUT juga memiliki beberapa variabel moderasi yang dapat mempengaruhi hubungan antara konstruk utama dengan niat atau perilaku penggunaan, yaitu jenis kelamin, usia, dan pengalaman. Pada tahun 2012, model UTAUT2 dikembangkan sebagai pengembangan dari UTAUT, dengan menambahkan tiga konstruk baru untuk meningkatkan relevansi model dalam konteks konsumen. Konstruk tambahan tersebut adalah nilai hedonis (*hedonic motivation*), motivasi harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*) [19]. Sedangkan, Model TAM adalah sebuah model yang menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan persepsi terhadap kemudahan dan menggunakan teknologi tersebut. Model TAM mencakup beberapa konstruk, seperti persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), penggunaan aktual (*actual system use*) [20].

Dari hasil studi literatur penelitian ini memilih untuk menggunakan model UTAUT2 karena dianggap lebih baik dalam mengadopsi teknologi dan memprediksi minat pengguna [21]. Model UTAUT2 membantu memahami interaksi pengguna dengan teknologi baru melalui berbagai konstruk. *Performance Expectancy* mencerminkan keyakinan pengguna bahwa aplikasi akan meningkatkan kinerja pengguna, khususnya dalam transaksi keuangan. *Effort Expectancy* menekankan kemudahan penggunaan aplikasi, yang mendorong adopsi teknologi. *Social Influence* menunjukkan pengaruh orang-orang penting di sekitar pengguna dalam mendukung

penggunaan aplikasi. *Hedonic Motivation* menggambarkan kesenangan yang diperoleh dari menggunakan aplikasi. *Facilitating Conditions* mencakup dukungan infrastruktur, seperti akses internet, yang menunjang penggunaan teknologi. *Habit* berhubungan dengan kebiasaan pengguna yang sudah terbentuk sebelumnya. Terakhir, *Price Value* mempertimbangkan persepsi biaya sebagai faktor penting dalam keputusan adopsi aplikasi fintech [22]. Selain itu, *Perceived Risk* juga menjadi faktor yang penting dalam adopsi aplikasi fintech, karena kepercayaan terhadap keamanan aplikasi dan risiko yang terkait dengan transaksi finansial dapat memengaruhi niat dan perilaku pengguna [23]. *Perceived Risk* terhadap aplikasi fintech dapat menyebabkan keraguan dalam penggunaan jangka panjang [24], sehingga perlu dievaluasi apakah risiko ini menjadi penghambat utama dalam adopsi Flip. Dengan menggunakan UTAUT2, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Flip di kalangan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa dari sebelas hipotesis yang diuji, tujuh hipotesis diterima dan empat hipotesis ditolak. Variabel *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Selanjutnya, *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Sementara itu, variabel *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, dan *Perceived Risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor utama yang mendorong maupun menghambat adopsi aplikasi Flip oleh pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terkait hal-hal yang menjadi penentu utama dalam adopsi teknologi oleh pengguna, khususnya dalam konteks aplikasi Flip, yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Flip?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Flip, dengan menggunakan model UTAUT2.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dapat diambil dari penelitian skripsi ini :

1. Penelitian ini berkontribusi dalam pengayaan kajian akademik mengenai penerimaan teknologi, khususnya dengan menerapkan model UTAUT2 dalam konteks aplikasi *Fintech*. Yang memberikan pemahaman lain terkait faktor-faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi, sehingga dapat memperluas penerapan teori tersebut pada berbagai situasi dan bidang lainnya.
2. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi atau platform lainnya untuk mengoptimalkan layanan dan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang diperoleh dapat membantu pengembang merancang strategi peningkatan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mendorong penggunaan aplikasi secara lebih luas.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian, beberapa batasan masalah yang perlu ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna aplikasi Flip yang sudah aktif menggunakan layanan aplikasi tersebut.
2. Penelitian ini hanya menganalisis faktor-faktor yang terkandung dalam model UTAUT2, yaitu :
 - Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)
 - Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)
 - Pengaruh Sosial (*Social Influence*)
 - Nilai Hedonis (*Hedonic Motivation*)
 - Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*)
 - Kebiasaan (*Habit*)
 - Motivasi Harga (*Price Value*)

- Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)
- Niat Penggunaan (*Behavioral Intention*)
- Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

3. Penelitian ini hanya berfokus pada penerimaan adopsi aplikasi Flip di Indonesia.

1.6. Relevansi Sistem Informasi

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dengan bidang keilmuan Sistem Informasi, khususnya dalam konteks Manajemen Sistem Informasi. Dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Penelitian ini memungkinkan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, seperti ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kebiasaan, dan nilai harga [19]. Model ini relevan untuk memahami interaksi manusia dengan teknologi informasi, terutama pada aplikasi mobile berbasis Fintech seperti Flip [25]. Sehingga, dapat membantu mahasiswa memahami dinamika penerapan teknologi *Fintech* di kalangan pengguna.

Penelitian ini juga relevan karena mencakup aspek desain, implementasi, dan optimalisasi solusi berbasis teknologi, yang merupakan kompetensi inti dalam bidang Sistem Informasi [26]. Dengan menganalisis bagaimana teknologi seperti Flip diadopsi dan digunakan, penelitian ini memberikan contoh praktis penerapan teori UTAUT2 yang dapat menjadi dasar pengembangan modul pembelajaran terkait analisis penerimaan teknologi dan implementasi Fintech [27]. Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk studi lebih lanjut tentang dampak aplikasi Fintech terhadap inklusi keuangan, efisiensi transaksi, serta adaptasi teknologi dalam berbagai segmen masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dapat mendukung pemahaman teoritis mahasiswa Sistem Informasi, sekaligus juga memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan solusi teknologi berbasis pengguna.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini dirancang untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur, sehingga penyusunan laporan dapat berjalan dengan terarah dan tidak menyimpang dari tujuan utama yang ingin dicapai. Struktur ini juga menjadi acuan penting dalam memastikan bahwa setiap tahap penulisan sesuai dengan dengan

harapan dan standar akademik. Skripsi ini terdiri dari lima bab utama yang dirangkum sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini berfungsi sebagai fondasi awal untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai arah dan ruang lingkup penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup pembahasan teori-teori dasar serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan untuk mendukung proses identifikasi masalah dan solusi yang diusulkan. Selain itu, bab ini menjelaskan metode yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga memberikan kerangka teoritis yang solid untuk mendasari penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci langkah-langkah dan pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian. Penjelasan meliputi metode pengumpulan data, desain penelitian, populasi, dan sampel, serta prosedur analisis data. Bab ini juga menguraikan model UTAUT2 diterapkan untuk mengevaluasi faktor-faktor penerimaan aplikasi. Selain itu, bab ini memberikan deskripsi mengenai instrumen penelitian yang digunakan, seperti kuesioner, beserta validitas dan reliabilitasnya. Dengan struktur ini, metodologi penelitian disusun memastikan keabsahan hasil dan keterulangan proses penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan, termasuk data yang diperoleh dari kuesioner, pengolahan data, serta analisis menggunakan model UTAUT2. Setiap konstruk dalam model dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi pengaruhnya terhadap penerimaan aplikasi Flip. Selain itu, bab ini juga membahas hubungan antara hasil penelitian dengan teori yang digunakan serta temuan-temuan dari penelitian sebelumnya. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan interpretasi yang komprehensif atas data yang diperoleh dan implikasinya terhadap tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian yang telah

dirumuskan dan menggambarkan faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Flip oleh pengguna. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran yang dapat diterapkan oleh pengembang aplikasi Flip atau pengembang teknologi lainnya untuk meningkatkan penerimaan pengguna. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan yang berfokus pada pengembangan lebih lanjut dengan model UTAUT2.