



---

## **Dampak persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap *fintech continuance intention* pada generasi milenial di surabaya**

Krismi Budi Sienatra

Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Ciputra

krismi.budi@ciputra.ac.id

<https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i1.14225>

---

### **Informasi Artikel**

---

Tanggal masuk:

14 Februari 2020

Tanggal revisi :

22 Maret 2020

Tanggal diterima:

17 April 2020

---

### **Abstract**

*The development of the fintech industry is inseparable from the users who use the fintech. The sustainability of fintech is very dependent on the continuous use of the user. This study aims to look deeply into the factors that make a personal use fintech in terms of benefits and risks. This study examines the effect of perceived benefit and perceived risk on continuous fintech intention on millennial generation in the age range of 20 - 40 years. Tests carried out using Partial Least Square with a sample of 78 people. The results show that perceived benefits have a significant effect on fintech continuance intention while risk perception has no significant effect on fintech continuance intention on millennial generation.*

*Kata Kunci : fintech, benefits, risks, fintech continuance intention*

---

### **Abstrak**

Perkembangan industri fintech yang bertumbuh pesat tidak terlepas dari para pemakai yang menggunakan fintech tersebut. Keberlangsungan fintech sangat tergantung dari pemakaian secara berkelanjutan dari pemakai. Penelitian ini bertujuan untuk melihat secara mendalam faktor-faktor yang membuat seseorang menggunakan fintech dari sisi manfaat dan sisi risiko. Penelitian ini menguji pengaruh dari persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap *fintech continuance intention* pada generasi milenial yang rentang usia 20 – 40 thn. Pengujian dilakukan menggunakan Partial Least Square dengan jumlah sampel 78 orang. Hasil menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada generasi milenial.

*Kata Kunci : fintech, manfaat, risiko, fintech continuance intention*

---

## **1, Pendahuluan**

Kemajuan teknologi informasi telah menyebabkan ekspansi baru dan cepat di bidang jasa keuangan inovatif, sering disebut *financial technology (fintech)*. *Fintech* memberikan peluang baru

untuk memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan transparansi, mengurangi biaya, menghilangkan perantara, dan membuat informasi keuangan dapat dengan mudah diakses (Zavolokina *et al.*, 2016). Perusahaan *Fintech* saat ini memperluas ruang lingkup bisnis mereka di luar platform online ke dalam platform ponsel (mis. pembayaran seluler, pengiriman uang seluler). Sistem perbankan tradisional yang disediakan oleh lembaga keuangan tradisional, juga berubah menjadi inovatif dan jasa keuangan berbeda juga ditawarkan oleh penyedia yang non-keuangan.

Di Indonesia dari data Otoritas Jasa Keuangan per Agustus 2019 jumlah perusahaan *fintech* berpotensi tumbuh melonjak 114% tahun 2019. Hal ini menunjukkan minat dan pertumbuhan yang sangat pesat akan *fintech*. Saat penggunaan *fintech* telah menarik banyak perhatian dan penggunaannya merebak secara terus menerus oleh banyak pemakai layanan tersebut. Beberapa pengguna yang ada masih ragu untuk terus menggunakan *fintech* karena kekhawatiran risiko yang cukup besar seperti keamanan data pengguna dan kehandalan dari platform *fintech* tersebut. Dalam kasus tertentu ditemukan pemakai yang sampai menggunakan 20 perusahaan *fintech* untuk melakukan peminjaman dimana ini sangat berisiko (cnbcindonesia, 2019). Risiko yang diterima adalah keamanan data dari pemakai akan tersebar dan kontrol pribadi dari penggunaan *fintech* yang melebihi dari seharusnya. Otoritas Jasa Keuangan sulit untuk mengontrol ini dikarenakan sistem yang dibangun antara pengguna dan perusahaan *fintech* atas dasar kepercayaan berbasis internet.

Risiko penggunaan *fintech* dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara negatif dan menghambat penggunaan berkelanjutan oleh para pemakaiannya. Jika perusahaan *fintech* tidak dapat mempertahankan pelanggan dan memfasilitasi penggunaan berkelanjutan, mereka tidak akan dapat untuk menutupi biaya yang dikeluarkan dan mencapai kesuksesan jangka panjang (Lee & Teo, 2015). Pelanggan ingin menentukan nilai yang diharapkan dari penggunaan *fintech*, dengan mempertimbangkan manfaat dan risikonya. Pelanggan akan menggunakan produk atau layanan jika manfaatnya lebih besar dari risikonya. Dengan demikian, perusahaan *fintech* ditantang untuk meningkatkan potensi manfaat penggunaan *fintech* serta membatasi potensi risikonya (Chan, 2015). Studi sebelumnya telah dilakukan untuk mengidentifikasi pendorong utama yang mempengaruhi niat perilaku penggunaan dalam literatur studi empiris (Chiang, 2013), (Kim *et al.*, 2010), (Liang & Yeh, 2011), dan (Zhou, 2015). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki perilaku penggunaan *fintech* dengan melihat dari persepsi manfaat dan persepsi risiko khususnya pada pengguna generasi milenial berdasarkan teori valensi (Peter & Tarpey, Sr., 1975). Generasi milenial adalah generasi yang lahir setelah tahun 1980 dimana generasi ini sangat terbuka dengan teknologi dan mereka cenderung tidak terlalu takut untuk mencoba hal baru sehingga perspektif risiko yang ditakutkan dalam penggunaan *fintech* tentu akan berbeda dari sudut pandang generasi milenial.

Dari riset yang dikeluarkan oleh *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia* (APJII) ada 143,26 juta pengguna Internet di Indonesia, dan 49,52% dari pengguna internet itu adalah generasi milenial atau generasi Y yang rentan usianya 19 - 39 tahun. Kaum milenial juga adalah generasi yang paling banyak sendiri dalam menggunakan berbagai platform kategori *fintech*. Regulator Indonesia dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan sendiri membagi 5 kategori *fintech* meliputi *payment*, *crowdfunding*, *capital market*, *digital banking*, *insurtech*. Penelitian ini bermaksud membuat kontribusi untuk literatur dalam teori dan praktisi. Pertama, penelitian ini mencoba untuk memperluas cakupan keputusan penggunaan berkelanjutan secara eksplisit dengan memasukkan faktor positif (manfaat yang dirasakan) dan negatif (risiko yang dirasakan) secara bersamaan. Kedua, berdasarkan pada kerangka valensi bersih, penelitian ini dapat membantu para praktisi dengan lebih baik memahami persepsi manfaat dan risiko yang dapat digunakan untuk mengembangkan peningkatan manfaat dan strategi pengurangan risiko untuk mendorong penggunaan *fintech*. Ketiga, diharapkan temuan ini menyediakan informasi bagi perusahaan *fintech* tentang faktor apa yang harus diprioritaskan atau dihindari ketika menawarkan *fintech* kepada pengguna mereka khususnya jika menyangkut pengguna milenial sebagai mayoritas pengguna.

## 2. Metode

Populasi dalam penelitian ini adalah orang - orang yang setidaknya pernah menggunakan salah satu platform fintech yang terdiri dari *payment, crowdfunding, capital market, digital banking, insurtech*. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya maka penggunaan sampel penelitian menggunakan metode (Hair Jr *et al.*, 2016) dimana jumlah sampel minimal adalah sebanyak 10 kali dari jumlah konstruk dimana dalam penelitian ini yang terdapat sebanyak 8 konstruk, yaitu dengan jumlah sampel akhir 80 orang.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel eksogen yang terdiri dari persepsi manfaat dan variabel endogen yaitu fintech continuance intention. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada (Ryu, 2018) yang tertera pada rangkuman tabel dibawah :

**Tabel 1 Indikator Penelitian**

<b>Konstruk</b>	<b>Indikator</b>
<b>Keuntungan Ekonomi</b>	Efisiensi biaya
	Kemudahan menyimpan uang
	Menghemat biaya
<b>Kelancaran Transaksi</b>	Bebas perantara dalam menyimpang uang
	Multitasking
	Bebas perantara dalam melakukan pinjaman uang
<b>Kenyamanan</b>	Kecepatan
	Ketersediaan waktu
	Kemudahan
<b>Persepsi Manfaat</b>	Keuntungan penggunaan fintech
	Kemudahan dan kecepatan menggunakan fintech
	Kebergunaan fintech
	Hasil penggunaan fintech dibanding layanan tradisional
<b>Kerugian Keuangan</b>	Risiko kehilangan uang
	Fraud
	Kurangnya interoperabilitas
<b>Legalitas</b>	Keraguan regulasi
	Regulasi pemerintah
	Regulasi pengguna
	Keterbatasan menggunakan banyak Aplikasi fintech
<b>Keamanan</b>	Kebocoran informasi
	Informasi keuangan pribadi
	Ancaman dari pembajak
<b>Risiko Operasional</b>	Perusahaan fintech diragukan bertanggung jawab
	Perusahaan dirasa lambat dalam menangani kebocoran informasi
	Cara perusahaan menangani kebocoran informasi
<b>Persepsi Risiko</b>	Risiko tinggi dari menggunakan fintech
	Risiko ketidakpastian
	Manfaat yang sedikit dibanding layanan tradisional
<b>Fintech Continuance Intention</b>	Kesadaran dalam menggunakan
	Preferensi
	Penggunaan berlanjut
	Penggunaan di masa depan

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* yaitu salah satu metode

statistika *Structured Equation Model* berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang dan multikolonieritas. Pemilihan metode PLS didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat tiga variabel laten yang dibentuk dengan indikator *formative*. Model *formative* mengasumsikan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dimana arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator atau manifes Ghozali (2018). Parameter di dalam *Partial Least Square* meliputi 3 tahapan, yaitu *weight estimate* yang menghasilkan skor variabel laten, estimasi jalur yang menghubungkan antar variabel laten serta estimasi *loading* antara variabel laten dengan indikatornya, *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator dan variabel laten.

Beberapa penelitian terdahulu yang melakukan kajian manfaat dari penggunaan *fintech* telah dilakukan dalam manfaat dan risiko seperti yang dilakukan oleh Lee (2009) pada internet banking, Cao *et al.*, (2018) pada mobile payment, Farivar dan Yuan (2014) pada *social commerce*, Abramova & Böhme (2016) pada *bit coin* dan Ryu (2018) pada *fintech* crowdfunding secara keseluruhan. Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka digunakan faktor manfaat yang terdiri dari keuntungan ekonomi, kelancaran transaksi, dan kenyamanan sebagai faktor pembentuk persepsi manfaat terhadap *fintech* continuance intention. Persepsi risiko menggunakan faktor kerugian finansial, legalitas, keamanan, dan risiko operasional sebagai faktor pembentuk persepsi risiko. Teo *et al.*, (2015), Oliveira *et al.*, (2016) dan Ryu (2018) meneliti persepsi manfaat dengan terhadap *fintech* continuation intention dan menemukan hasil yang signifikan. Hasil sedikit berbeda diperoleh oleh Farivar dan Yuan (2014) yang tidak menemukan adanya manfaat komersil dari menggunakan *fintech*, sehingga hipotesis dalam penelitian ini :

H1 : persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap *fintech* continuation intention

Risiko yang dialami terkait dengan suatu produk atau layanan yang dirasakan oleh pemakai adalah penghalang mendasar bagi pengguna untuk mempertimbangkan penggunaan *fintech*. Dalam riset terdahulu yang dilakukan Lee (2009), Abramova & Böhme (2016), Ryu (2018) menemukan bahwa semua persepsi risiko mempunyai pengaruh secara signifikan dalam mempengaruhi *fintech* continuance intention. Namun hasil dari Ryu (2018) berbeda ketika sampel yang digunakan adalah pemakai *fintech* yang *early adopter* yang tidak menemukan hasil signifikan, sehingga hipotesis dalam penelitian ini :

H2 : persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap *fintech* continuation intention

### 3. Hasil dan Pembahasan

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah generasi milenial yang rentang usianya antara 19-39 tahun. Jumlah sampel sebanyak 100 orang sesuai dengan (Hair Jr *et al.*, 2016) dimana jumlah sampel minimal adalah sebanyak 5-10 kali dari jumlah konstruk dimana dalam penelitian ini yang terdapat sebanyak 10 konstruk, yaitu dengan jumlah sampel akhir 100 orang. Kuesioner disebar sebanyak 100 angket dan kuesioner yang kembali dan layak digunakan sebanyak 78 responden yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Keterangan	Jumlah	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Pria	42	53,8
Wanita	36	46,2
<i>Jenis Fintech Dipakai</i>		
Payment	78	100
Peer to Peer Lending	2	2,56
Crowdfunding	2	2,56
Investing	2	2,56
Digital Banking	48	61,53

Dari Tabel 4.1 terlihat bahwa hanya ada empat jenis fintech yang digunakan oleh responden penelitian ini yaitu *payment*, *peer to peer lending*, *crowdfunding*, dan *digital banking*. Secara keseluruhan fintech yang paling banyak digunakan adalah jenis *payment* seperti OVO, Go Pay, dan Dana yang seluruh responden menggunakannya. Fintech jenis *payment* paling banyak digunakan oleh responden karena digunakan untuk kebutuhan membayar tagihan ataupun membeli produk di vendor yang menjadi patner fintech tersebut.

**Uji Validitas Discriminant Validity dan Convergent Validity (Outer Model)**

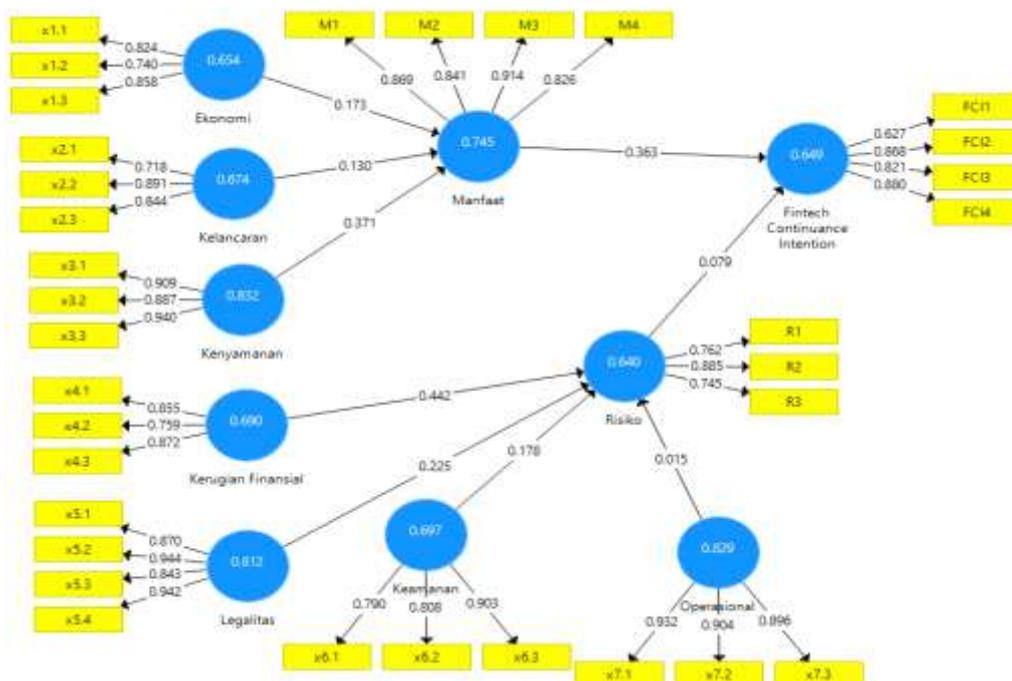
Uji ini mengukur diskriminan nilai outer loading dari setiap variabel laten. Indikator dapat dikatakan valid jika nilai loading factor diatas 0.7 yang menandakan kemampuan dari indikator menjelaskan variabel. Convergent Validity dilihat dari nilai AVE setiap variabel serta dikatakan valid jika nilai AVE dari setiap variabel bernilai > dari 0.5.

**Tabel 3. Loading Factor dan AVE**

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE
Keuntungan Ekonomi	X1.1	0.824	0.654
	X1.2	0.740	
	X1.3	0.858	
Kelancaran	X2.1	0.718	0.674
	X2.2	0.891	
	X2.3	0.844	
Kenyamanan	X3.1	0.909	0.832
	X3.2	0.887	
	X3.3	0.940	
Kerugian Finansial	X4.1	0.855	0.690
	X4.2	0.759	
	X4.3	0.872	
Legalitas	X5.1	0.870	0.812
	X5.2	0.944	
	X5.3	0.843	
	X5.4	0.942	
Keamanan	X6.1	0.790	0.697
	X6.2	0.808	
	X6.3	0.903	
Operasional	X7.1	0.932	0.829
	X7.2	0.904	
	X7.3	0.896	

<b>Persepsi Manfaat</b>	M1	0.869	0.745
	M2	0.841	
	M3	0.914	
	M4	0.826	
<b>Persepsi Risiko</b>	R1	0.762	0.640
	R2	0.885	
	R3	0.745	
<b>Fintech Continuance Intention</b>	FCI1	0.627	0.649
	FCI2	0.868	
	FCI3	0.821	
	FCI4	0.880	

Dari hasil nilai loading factor pada setiap indikator pada tabel 3 semuanya diatas 0.7 serta nilai AVE dari setiap variabel diatas 0.5 maka dapat disimpulkan jika semua indikator yang digunakan serta variabel telah memenuhi kriteria dan dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada gambar 4.1 yang memuat nilai loading faktor masing-masing indikator beserta dengan AVE dan model analisis dalam penelitian ini yang terdiri dari variabel ekonomi, kelancaran, kenyamanan, kerugian finansial, legalitas, keamanan, operasional, manfaat, risiko dan fintech continuance intention.



Gambar 4.1 Hasil Outer Model

#### Uji Reliabilitas Composite Reliability

Uji realibilitas untuk menguji konsistensi dari setiap variabel yang digunakan. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai composite reliability diatas 0.7. Nilai composite reliability ditunjukkan pada tabel 4.

**Tabel 4. Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Keuntungan Ekonomi	0.850
Kelancaran	0.879
Kenyamanan	0.873
Kerugian Finansial	0.860
Legalitas	0.937
Keamanan	0.869
Risiko Operasional	0.945
Persepsi Manfaat	0.921
Persepsi Risiko	0.936
Fintech Continuance Intention	0.841

Dari hasil tabel diatas menunjukkan nilai composite reliability dari masing-masing variabel semuanya diatas 0.7 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel telah dianggap reliabel atau konsisten.

**Uji R Square (Inner Model)**

Kemampuan variabel eksogen untuk menjelaskan variabel endogen dapat diukur dengan melihat nilai R square yang dihasilkan.

**Tabel 5. R Square**

Variabel	R- Square
Manfaat	0.370
Fintech Continuance Intention	0.147
Risiko	0.484

Dari tabel 4.3 dapat dilihat jika variabel keuntungan ekonomi, kelancaran, dan kenyamanan mampu menjelaskan variabel manfaat sebesar 37% dan dikategorikan moderate karena > 0.33. Variabel kerugian finansial, legalitas, keamanan, dan operasional mampu menjelaskan sebesar 48.4% dan dikategorikan moderate karena > 0.33. Variabel manfaat dan risiko mampu menjelaskan variabel fintech continuance intention sebesar 14.7% yang dikategorikan lemah karena < 0.19.

**Uji f square**

Nilai  $f^2$  dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium atau besar pada tingkat struktural. Nilai  $f^2$  sebesar 0.02 dikategorikan lemah, 0.15 dikategorikan medium, dan 0.35 dikategorikan besar.

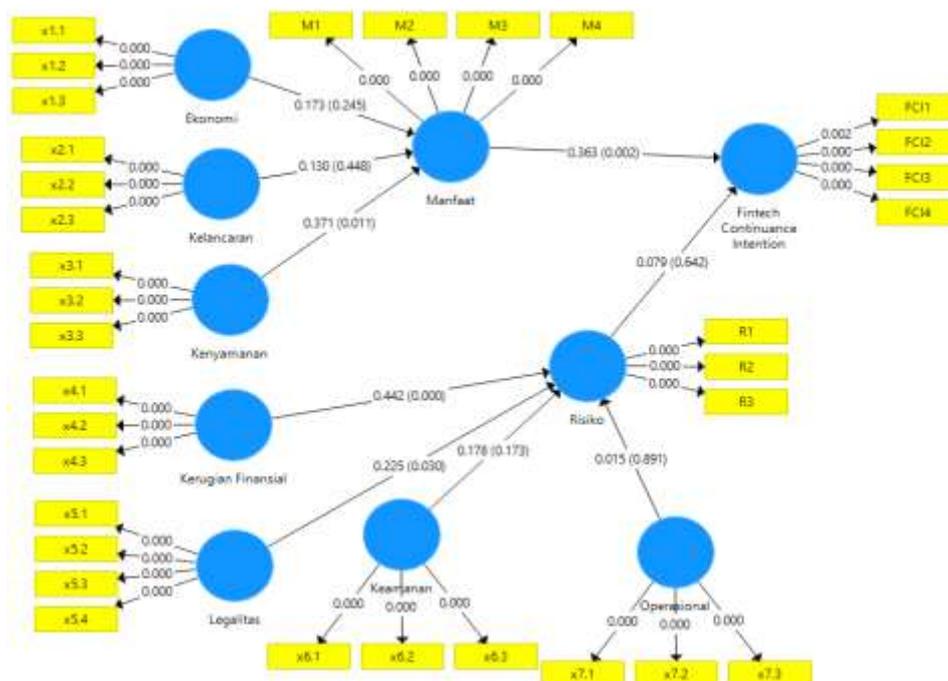
**Tabel 6. Uji f Square**

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	f square	Kategori
Manfaat	Fintech Continuance Intention	0.151	Medium
Risiko	Manfaat	0.007	Lemah
Keuntungan Ekonomi		0.020	Lemah
Kelancaran		0.007	Lemah
Kenyamanan		0.089	Lemah
Risiko Finansial	Risiko	0.254	Medium
Legalitas		0.061	Lemah
Keamanan		0.042	Lemah
Operasional		0.000	Lemah

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat jika variabel manfaat memiliki kemampuan prediksi medium atau moderat terhadap fintech continuance intention karena nilai f square > 0.15. Variabel risiko memiliki kemampuan prediksi yang lemah terhadap fintech continuance intention karena nilai f square < 0.02.

**Uji Pengaruh (Inner Model)**

Penelitian ini melakukan uji *inner* model antara variabel eksogen yaitu manfaat dan risiko terhadap variabel endogen yaitu fintech continuance intention.). Hasil pengujian disajikan dalam Gambar 4.2. Suatu pengaruh dikatakan signifikan jika nilai p value dari setiap variabel < 0.05 atau nilai t statistiknya > 1.96. Dari hasil uji didapatkan hasil variabel manfaat memiliki nilai p value sebesar 0.002 yang < 0.05 sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap fintech continuance intention. Sedangkan hasil uji pengaruh variabel risiko memiliki nilai p value sebesar 0.642 yang > 0.05 sehingga dapat dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap fintech continuance intention.



**Gambar 4.2 Hasil Pengujian Inner Model**

Dari gambar 4.2 diatas juga menunjukkan hasil pengaruh dari variabel yang membentuk variabel manfaat dan risiko. Variabel keuntungan ekonomi memiliki nilai p value 0.245 yang > 0.05 sehingga dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel manfaat. Variabel kelancaran memiliki nilai p value 0.448 yang > 0.05 sehingga dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel manfaat. Variabel kenyamanan memiliki nilai p value sebesar 0.011 yang < 0.05 sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel manfaat.

Variabel yang mempengaruhi variabel risiko terdapat dua variabel yaitu kerugian finansial dan legalitas dimana memiliki nilai p value sebesar 0.000 dan 0.030 yang keduanya lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap risiko. Sedangkan variabel keamanan dan operasional memiliki nilai p value sebesar 0.173 dan 0.891 yang lebih besar dari 0.05 sehingga dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel risiko.

7. Hubungan Manfaat, Risiko dan Fintech Continuance Intention

Hubungan	Koefisien	t Statistik	P value	Kesimpulan
Risiko - Fintech Continuance Intention	0.079	0.466	0.642	tidak signifikan
Manfaat - Fintech Continuance Intention	0.363	3.156	0.002	signifikan
Operasional - Risiko	0.015	0.138	0.891	tidak signifikan
Legalitas - Risiko	0.225	2.176	0.030	signifikan
Keamanan - Risiko	0.178	1.356	0.173	tidak signifikan
Kerugian Finansial - Risiko	0.442	3.773	0.000	signifikan
Kenyamanan - Manfaat	0.371	2.551	0.011	signifikan
Kelancaran - Manfaat	0.130	0.760	0.448	tidak signifikan
Ekonomi - Manfaat	0.173	1.163	0.245	tidak signifikan

Rangkuman hasil analisis PLS dapat dilihat dari Tabel 7. yang memperlihatkan hubungan dari masing masing variabel. Hasil statistik menunjukkan risiko tidak berpengaruh terhadap fintech continuance intention ( $t = 0.466, p > 0.05$ ) namun manfaat berpengaruh signifikan terhadap fintech continuance intention ( $t = 3.156, p < 0.05$ ) yang menunjukkan pemakai lebih melihat persepsi manfaat dalam melakukan fintech continuance intention. Variabel yang mempengaruhi manfaat adalah kenyamanan ( $t = 2.551, p < 0.05$ ) sedangkan variabel kelancaran ( $t = 0.130, p > 0.05$ ) dan variabel keuntungan ekonomi ( $t = 1.163, p > 0.05$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat. Variabel yang mempengaruhi risiko diantaranya adalah legalitas ( $t = 2.176, p < 0.05$ ) dan kerugian finansial ( $t = 3.773, p < 0.05$ ) dimana memiliki pengaruh signifikan, namun variabel risiko operasional ( $t = 0.148, p > 0.05$ ) dan keamanan ( $t = 1.356, p > 0.05$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap risiko.

**Pembahasan Hipotesis**

Industri fintech di Indonesia masih dalam tahap perkembangan dan belum dewasa dan secara luas dikenal seperti yang ada di negara maju seperti Amerika, Cina, Jepang, dan Singapura. Hal yang menyebabkan masih dalam tahap perkembangan adalah belum meratanya teknologi pendukungnya seperti jaringan internet yang belum tersedia di seluruh wilayah Indonesia. Dari sisi pemerintah masih dalam tahapan mengembangkan regulasi pengawasan yang masih belum baku dibuat. Fintech yang ada saat ini di Indonesia masih banyak yang berjenis payment belum banyak variasi yang lain walaupun jumlah aplikasi fintech di Indonesia pada tahun 2019 telah tumbuh sebesar 114% (OJK, 2019). Dari institusi keuangan tradisional seperti perbankan sebenarnya telah menyediakan layanan fintech miliknya, namun masih terbatas dalam memperkenalkan ke jasa fintechnya sehingga kurang dikenal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki perilaku penggunaan fintech dengan melihat dari persepsi manfaat dan persepsi risiko khususnya pada pengguna generasi milenial. Hasil temuan ini diharapkan dapat membantu perusahaan penyedia fintech untuk melihat apa yang menyebabkan generasi milenial untuk menggunakan fintech. Generasi milenial disasar dalam penelitian ini karena mereka lebih terbuka dan beradaptasi secara cepat dengan teknologi dalam memanfaatkan fintech. Generasi milenial juga dianggap lebih menyukai fintech karena kepraktisannya untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan keuangan mereka daripada menggunakan cara tradisional. Temuan dalam penelitian ini menemukan bahwa hanya persepsi manfaat yang berpengaruh terhadap *fintech continuation intention* yang artinya hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap fintech continuation yang artinya hipotesis kedua dalam penelitian ini ditolak. Hasil ini menggambarkan teori

valensi dimana konsumen memaksimalkan manfaat yang ada dan meminimalkan risiko terhadap penggunaan suatu produk dan jasa (Ozturk *et al.*, 2017).

Faktor kenyamanan memberikan kontribusi pengaruh paling besar sedangkan keuntungan ekonomi dan kelancaran tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat. Kenyamanan memiliki kontribusi terhadap manfaat karena pengguna dapat dengan mudah dan cepat untuk melakukan transaksi keuangan secara fleksibel tanpa dibatasi ruang dan waktu. Faktor kenyamanan secara konsisten mempengaruhi manfaat yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan pengguna fintech menganggap hal yang utama dalam penggunaan fintech adalah kenyamanan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan mobilitas tinggi dan dapat mengakses keuangan secara fleksibel (Ryu, 2018). Hasil ini konsisten dengan hasil sebelumnya studi (Kim *et al.*, 2010), (Teo *et al.*, 2015), (Ryu, 2018). Fintech bahkan dapat memberikan kenyamanan yang lebih besar dengan mengurangi usaha dan waktu yang diperlukan bagi pengguna untuk melakukan investasi dengan platform fintech. Namun, penggunaan fintech untuk manfaat investasi perlu didalami lagi manfaatnya karena pengguna fintech pada sampel yang digunakan masih sangat sedikit yang menggunakan fintech berjenis investasi karena ragam masih sedikit akibat dari regulasi pengawasan oleh pemerintah.

Risiko tidak berpengaruh terhadap *fintech continuance intention*. Faktor yang membentuk risiko terdapat kerugian finansial, legalitas, keamanan dan risiko operasional dimana kerugian finansial dan legalitas berpengaruh terhadap risiko sedangkan keamanan dan risiko operasional tidak berpengaruh. Efek kerugian finansial menyumbang pengaruh paling besar terhadap risiko. Hasil yang menunjukkan bahwa kerugian finansial memiliki efek terkuat di antara empat penentu risiko yang dirasakan. Hasil ini didukung hasil penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa risiko finansial adalah faktor paling signifikan dari risiko yang dirasakan dalam pembayaran dan penggunaan mobile banking (Abramova & Böhme, 2016), (Liu *et al.*, 2012). Legalitas berpengaruh terhadap risiko karena pengguna fintech masih memiliki perhatian khusus dengan masalah regulasi dan keamanan yang mungkin merugikan pengguna. Salah satu contoh masalah legalitas adalah penegakan peraturan undang-undang *anti money laundry* dan aliran uang adalah ancaman berkelanjutan bagi bisnis Fintech. Kontrol institusional yang ketat oleh pemerintah juga merupakan faktor penting yang menghambat perkembangan bisnis *fintech* (Leong dan Sung, 2018) khususnya yang berada di Indonesia. Perusahaan fintech berusaha untuk memahami dan memenuhi aturan dan undang-undang yang dirumuskan serta bagaimana mereka menerapkan transaksi keuangan ke layanan mereka (Ryu, 2017). Situasi ini dapat membuat pengguna ragu untuk terlibat dalam bisnis Fintech. Ini mengarahkan pengguna untuk membentuk sikap negatif menuju menggunakan Fintech mulai dari aturan dari pemerintah hingga pembatasan penggunaan aplikasi fintech. Oleh karena itu, pemerintah perlu mereformasi peraturan regulasi tradisional yang tidak lagi relevan dengan bisnis fintech dan memperkuat keamanan transaksi keuangan harus dipertimbangkan untuk merevitalisasi bisnis Fintech.

Keamanan dan risiko operasional tidak berpengaruh terhadap risiko hal ini menjadi cukup mengejutkan. Namun, hal tersebut dapat dijelaskan mengapa keamanan tidak berpengaruh signifikan karena pemakai percaya bahwa informasi keuangan pribadi mereka tidak akan bocor karena terdapat undang-undang yang mengatur keamanan informasi dari data pemakai. Di Indonesia keamanan data pelanggan pribadi diatur oleh undang-undang dibawah naungan Kementerian Informasi dalam bentuk Peraturan Menteri No 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP) dimana data informasi dalam sistem elektronik yang dapat digunakan dalam proses perlindungan data pribadi adalah sistem elektronik yang sudah tersertifikasi dan mempunyai aturan internal tentang perlindungan data pribadi yang wajib memperhatikan aspek penerapan teknologi, sumber daya manusia, metode, dan biayanya.

Risiko operasional tidak berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention*. Risiko operasional berkaitan dengan tanggung jawab penyedia fintech ketika terjadi kerugian yang dialami pemakai, penanganan kebocoran informasi dan kecepatan penanganan kebocoran informasi.

Hasil yang tidak signifikan ini menandakan bahwa kebocoran informasi, kecepatan penanganan keluhan, kerugian yang dialami oleh pemakai bukanlah menjadi fokus masalah dalam pemakaian fintech secara berkelanjutan. Hal ini disebabkan karena di Indonesia layanan fintech didominasi oleh perusahaan yang besar yang bahkan menyanggah status “*unicorn*”. Kepercayaan pemakai terhadap perusahaan fintech sebagai alat transaksi pembayaran memberi peran yang cukup besar akan *continuance intention* (Cao et al., 2018). Kepercayaan tersebut timbul karena janji, kompetensi, dan komitmen terhadap pelanggan dari perusahaan penyedia fintech (Cao et al., 2018). Hasil yang tidak berpengaruh signifikan ini menggambarkan tingkat kesadaran yang masih rendah dari pemakai fintech karena di Indonesia hingga studi ini dibuat belum ada perusahaan layanan *fintech* yang mengalami kebangkrutan dan menyebabkan kerugian bagi pengguna.

### Kesimpulan

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis yang dapat bermanfaat. Pertama, penelitian ini mencoba menguji secara empiris dari kemanfaatan dan risiko yang dirasakan secara komprehensif dalam *fintech continuance intention* khususnya pada generasi milenial. Penelitian ini melihat dari sisi teori valensi dimana pengguna akan memanfaatkan sebaik mungkin sisi positif yaitu manfaat dan meminimalkan kerugian dari sisi negatif yaitu risiko. Kedua, penelitian ini menunjukkan bahwa efek dari manfaat adalah yang paling dirasakan oleh pengguna pada penggunaan fintech. Hal ini terjadi jika terjadi pada generasi milenial yang merupakan tipe paling terbuka dan adaptif dalam menggunakan teknologi. Penelitian ini mengungkapkan beberapa implikasi praktis. Pertama, penelitian ini menyoroti bahwa manfaat yang dirasakan lebih berpengaruh daripada risiko yang bahkan tidak memiliki efek dari *fintech continuance intention*. Temuan ini juga menyiratkan bahwa pengguna milenial bersedia untuk terus menggunakan *fintech* meskipun terdapat faktor-faktor risiko yang dihadapi. Ada hal yang perlu diingat risiko tidak menjadi konsentrasi utama pengguna karena keterbatasan ragam fintech yang digunakan oleh pengguna milenial dalam penelitian ini yaitu didominasi *payment* dan *digital banking*. Jenis fintech yang lain seperti *P2P lending* dan *investing* belum banyak digunakan karena jenis masih sedikit serta pemakai dirasa belum memiliki tingkat kesadaran akan penggunaan jenis tersebut. Kedua, penelitian ini memberikan perusahaan penyedia *fintech* wawasan berharga tentang faktor-faktor yang harus mereka tekankan atau hindari ketika menawarkan *fintech* kepada pengguna. Hasil empiris terungkap bahwa ada satu manfaat dan 2 faktor risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention*. Dari segi manfaat kenyamanan adalah yang paling dominan sedangkan dalam hal risiko yang dirasakan, kerugian finansial dan risiko legalitas memiliki efek signifikan terbesar. Perusahaan penyedia fintech juga dapat mempelajari perilaku dari pengguna fintech jika layanan menasar pada generasi milenial bahwa faktor risiko tidak membuat pengguna untuk takut menggunakan fintech. Namun, bukan berarti hal ini diabaikan oleh perusahaan penyedia fintech. Mereka harus tetap menjamin keamanan dan mengantisipasi risiko yang terjadi di masa depan karena perkembangan fintech di Indonesia masih berkembang dan belum menyeluruh serta regulasi yang mengatur dirasa masih belum cukup untuk mengatur di masa depan.

### Daftar Rujukan

- Abramova, S., & Böhme, R. (2016). Perceived benefit and risk as multidimensional determinants of bitcoin use: A quantitative exploratory study. *2016 International Conference on Information Systems, ICIS 2016*. <https://doi.org/10.17705/4icis.00001>
- Cao, X., Yu, L., Liu, Z., Gong, M., & Adeel, L. (2018). Understanding mobile payment users' continuance intention: a trust transfer perspective. *Internet Research*, 28(2), 456–476. <https://doi.org/10.1108/IntR-11-2016-0359>

- Chiang, H. Sen. (2013). Continuous usage of social networking sites: The effect of innovation and gratification attributes. *Online Information Review*. <https://doi.org/10.1108/OIR-08-2012-0133>
- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.
- <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190923105100-4-101353/bos-ojk-soal-p2p-lending-ada-customer-ngutang-ke-20-fintech>
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/pasang-bunga-tinggi-dua-fintech-lending-terancam-kehilangan-status-legal-dari-ojk>
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx>
- Kim, C., Mirusmonov, M., & Lee, I. (2010). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>
- Lee, D. K. C., & Teo, E. G. S. (2015). Emergence of Fintech and the Lasic Principles. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2668049>
- Lee, M. C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>
- Leong, K. (2018). FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way? *International Journal of Innovation, Management and Technology*. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2018.9.2.791>
- Liang, T. P., & Yeh, Y. H. (2011). Effect of use contexts on the continuous use of mobile services: The case of mobile games. *Personal and Ubiquitous Computing*. <https://doi.org/10.1007/s00779-010-0300-1>
- Liu, Y., Yang, Y., & Li, H. (2012). A Unified Risk-Benefit Analysis Framework for Investigating Mobile Payment Adoption. *2012 International Conference on Mobile Business Proceedings*.
- Nizar, Muhammad. (2017). Teknologi Keuangan (Fintech) : Konsep dan Implementasinya di Indonesia. 5.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Salehi-Esfahani, S., & Hua, N. (2017). Understanding the mobile payment technology acceptance based on valence theory: A case of restaurant transactions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(8), 2027–2049. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2016-0192>
- Peter, J. P., & Tarpey, Sr., L. X. (1975). A Comparative Analysis of Three Consumer Decision Strategies. *Journal of Consumer Research*. <https://doi.org/10.1086/208613>
- Ryu, H. S. (2018). What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type. *Industrial Management and Data Systems*, 118(3), 541–569. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2017-0325>
- Teo, A. C., Tan, G. W. H., Ooi, K. B., Hew, T. S., & Yew, K. T. (2015). The effects of convenience and speed in m-payment. *Industrial Management and Data Systems*. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2014-0231>
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). FinTech - What's in a name? *2016 International Conference on Information Systems, ICIS 2016*.
- Zhou, T. (2015). An empirical examination of users' switch from online payment to mobile payment. *International Journal of Technology and Human Interaction*. <https://doi.org/10.4018/ijthi.2015010104>