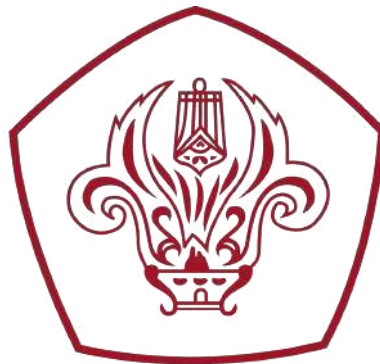


SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED BENEFIT*, *PERCEIVED RISK*, DAN *FINTECH USER TYPE* TERHADAP *FINTECH ADOPTION INTENTION* PADA PENGGUNA LAYANAN PERBANKAN



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: MARIA ANGELINA CHANDRA

NIM: 115190188

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2022

SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED BENEFIT*, *PERCEIVED RISK*, DAN *FINTECH USER TYPE* TERHADAP *FINTECH ADOPTION INTENTION* PADA PENGGUNA LAYANAN PERBANKAN



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: MARIA ANGELINA CHANDRA

NIM: 115190188

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Maria Angelina Chandra

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115190188

Program Studi : S1 Manajemen

Alamat :

Telp:

HP:

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 15 Desember 2022



Maria Angelina Chandra

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Maria Angelina Chandra
NIM : 115190188
PROGRAM/JURUSAN : S1 Manajemen
KONSENTRASI : Keuangan
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Perceived Benefit, Perceived Risk, dan
Fintech User Type Terhadap Fintech Adoption
Intention Pada Pengguna Layanan Perbankan

Jakarta, 16 Desember 2022

Pembimbing,



Dr., Ir., Agus Zainul Arifin, M.M.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Maria Angelina Chandra
NIM : 115190188
PROGRAM/JURUSAN : S1 Manajemen
KONSENTRASI : Keuangan
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Perceived Benefit*, *Perceived Risk*, dan
Fintech User Type Terhadap *Fintech Adoption
Intention* Pada Pengguna Layanan Perbankan

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 20 Januari 2023 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Nuryasman MN, S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : Ary Satria Pamungkas, S.E., M.M.
Dr., Ir., Agus Zainul Arifin, M.M.

Jakarta, 20 Januari 2023

Pembimbing,



Dr., Ir., Agus Zainul Arifin, M.M.

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY FACULTY
OF ECONOMICS AND BUSINESS JAKARTA

(A) MARIA ANGELINA CHANDRA (115190188)

(B) THE INFLUENCE OF PERCEIVED BENEFIT, PERCEIVED RISK,
AND FINTECH USER TYPE ON FINTECH ADOPTION INTENTION
TO USERS OF BANKING SERVICES

(C) xv + 85 pages, 2022, 21 tables, 15 pictures, 3 attachments

(D) FINANCIAL MANAGEMENT

(E) Abstract: *Financial technology (Fintech) service has recently played a significant role in our daily life. Fintech platforms are one of the most important elements in the rapidly digitized world's economy. Although many researchers believe that Fintech can reshape the future of the financial services industry, others are skeptical about the adoption of Fintech because of the considerable risks involved. The purpose of this study was to determine the effect of perceived benefits, perceived risks, and fintech user types on fintech adoption intentions. The research sample was collected through an online survey of 545 respondents who had used mobile banking or internet banking services. The hypotheses were derived from net valence frameworks, technology acceptance models, and innovation diffusion theory and were tested using SmartPLS 4.0. The results showed that perceived risk and fintech user type have a significant effect on fintech adoption intention. In contrast, perceived benefits are not significant to fintech adoption intention.*

(F) *Keywords: Perceived Benefit, Perceived Risk, Fintech User Type, Fintech Adoption Intention*

(G) *52 References (1975 – 2022)*

(H) Dr., Ir., Agus Zainul Arifin, M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) MARIA ANGELINA CHANDRA (115190188)

(B) PENGARUH PERCEIVED BENEFIT, PERCEIVED RISK, DAN
FINTECH USER TYPE TERHADAP FINTECH ADOPTION
INTENTION PADA PENGGUNA LAYANAN PERBANKAN

(C) xv + 85 hlm, 2022, Tabel 21, Gambar 15, Lampiran 3

(D) MANAJEMEN KEUANGAN

(E) Abstrak: Layanan *financial technology* (Fintech) akhir-akhir ini memainkan peranan besar dalam kehidupan sehari-hari. Platform Fintech menjadi salah satu elemen terpenting dalam ekonomi dunia yang terdigitalisasi dengan cepat. Meskipun banyak peneliti percaya bahwa Fintech dapat membentuk kembali masa depan industri jasa keuangan, namun ada pula yang skeptis tentang adopsi Fintech karena adanya risiko yang cukup besar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived benefit*, *perceived risk*, dan *fintech user type* terhadap *fintech adoption intention*. Sampel penelitian dikumpulkan melalui survei online terhadap 545 responden yang pernah menggunakan layanan *mobile banking* dan/atau *internet banking*. Hipotesis diturunkan dari *net valence framework*, *technology acceptance models*, dan *innovation diffusion theory* serta diuji menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived risk* dan *fintech user type* berpengaruh signifikan terhadap *fintech adoption intention*. Sebaliknya, *perceived benefit* tidak signifikan terhadap *fintech adoption intention*.

(F) Kata Kunci: *Perceived Benefit*, *Perceived Risk*, *Fintech User Type*, *Fintech Adoption Intention*

(G) Daftar Pustaka 52 (1975 – 2022)

(H) Dr., Ir., Agus Zainul Arifin, M.M.

*A dream does not become reality through magic;
it takes sweat, determination, and hard work.*

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk

Keluarga dan Sahabat tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Benefit*, *Perceived Risk*, dan *Fintech User Type* Terhadap *Fintech Adoption Intention* Pada Pengguna Layanan Perbankan”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi Sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Tarumanagara. Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat berjalan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr., Ir., Agus Zainul Arifin, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, menyumbang pikiran serta tenaga dalam memberikan petunjuk serta arahan selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr., Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr., Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Frangky Slamet, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Para dosen dan staf pengajar Universitas Tarumanagara, yang telah membimbing serta mendidik penulis selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Para staf administrasi dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, yang telah memberikan pelayanan kepada penulis.
7. Untuk papa, mama, cece, koko, dan seluruh keluarga besar penulis yang banyak memberikan perhatian, doa, serta dukungan baik moril maupun materiil selama penulis menjalani masa studi di Universitas Tarumanagara sampai penyusunan skripsi ini.

8. Untuk tim bimbingan skripsi Michael Marco, Cindy, Melysa Wijaya, Alvin Tanuwijaya, dan Arief yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabat penulis Della Angela, Fiona Thedja, dan Sansan Lie yang telah menjadi sahabat penulis selama berkuliah di Universitas Tarumanagara.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, Desember 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maria Angelina Chandra' with a stylized flourish at the end.

Maria Angelina Chandra

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI DALAM	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan	1
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Gambaran Umum Teori (<i>Grand Theory</i>).....	12
B. Variabel Penelitian.....	18
C. Hubungan antar Variabel	26
D. Penelitian Relevan	28
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian	46
C. Operasionalisasi Variabel	47
D. Sampel dan Ukuran Sampel Penelitian.....	54
E. Metode Analisis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Deskripsi Subjek Penelitian	57
B. Deskripsi Objek Penelitian	61
C. Hasil Uji Statistik.....	64
D. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	86
RIWAYAT HIDUP PENULIS	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	49
Tabel 3. 2 Skala Interval	54
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur	58
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Fintech	60
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Fintech.....	61
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Perceived Benefit	62
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Perceived Risk.....	62
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Fintech User Type	63
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Fintech Adoption Intention	63
Tabel 4. 10 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	65
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading	66
Tabel 4. 12 Hasil Fornier Lacker Criterion.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 14 Hasil Coefficient of Determination	69
Tabel 4. 15 Hasil Predictive Relevance	70
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Path Coefficients	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Goodness of Fit	72
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Populasi Pasar Potensial di Beberapa Negara Asia Tenggara	4
Gambar 1. 2 Kategori Populasi Pengguna Internet Menurut Usia	5
Gambar 1. 3 Populasi Pengguna Jasa Keuangan di Beberapa Negara Asia Tenggara	6
Gambar 2. 1 Model Original yang diusulkan Fred Davis pada tahun 1989	12
Gambar 2. 2 Model Final yang diusulkan oleh Fred Davis dan Venkatesh tahun 1996	13
Gambar 2. 3 Extended Valence Framework.....	15
Gambar 2. 4 Kategori Adopsi Menurut Roger (1971).....	16
Gambar 2. 5 Model Konseptual Variabel Penelitian	45
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Umur	58
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	59
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Fintech	60
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Fintech ...	61
Gambar 4. 6 Diagram Struktural.....	64
Gambar 4. 7 Hasil Analisis Convergent Validity	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	86
Lampiran 2. Perolehan Data Kuisisioner.....	91
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.0	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah merubah banyak aspek kehidupan, salah satunya adalah dalam lingkungan bisnis. Pada era digital ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dipungkiri lagi. Hal ini membuat segala sesuatu dapat dilakukan secara praktis. Perkembangan teknologi ini memberikan dampak perubahan dalam berbagai bidang, baik sosial, budaya, dan ekonomi yang berlangsung dengan cepat. Kesadaran manusia untuk melakukan inovasi guna mempermudah segala aktivitasnya mendorong munculnya beragam produk inovasi baru. Hal ini menciptakan masyarakat yang semakin bergantung pada penggunaan teknologi.

Dalam konteks ekonomi, kemajuan teknologi mendorong munculnya berbagai inovasi teknologi baru. Perkembangan teknologi yang semakin pesat juga mendorong sektor keuangan untuk lebih efisien dan modern, salah satunya melalui *financial technology* (Fintech). Fintech merupakan sebuah layanan yang menggabungkan antara layanan keuangan dengan teknologi yang terintegrasi untuk mempermudah transaksi keuangan agar lebih efektif dan efisien. Industri Fintech merupakan salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer di era digital ini.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pengguna Fintech di seluruh dunia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan didominasi oleh generasi muda yaitu generasi Z dan milenial (Maridansyah, 2022). Bahkan menurut laporan *State of Mobile* (2022) jumlah unduhan aplikasi keuangan global meningkat dalam 4 tahun terakhir dan mencapai 5,87 miliar diseluruh dunia pada 2021. Keberadaan Fintech diyakini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini dipicu semakin meningkatnya pengguna *smartphone* di kalangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari termasuk

keuangan (Rusdianasari, 2018). Berbagai jenis layanan Fintech telah berkembang dan memberikan solusi finansial bagi masyarakat seperti pinjaman digital (*digital lending*), asuransi digital (*digital insurance*), investasi digital (*digital investment*), analisis pasar (*market provisioning*), hingga sistem pembayaran digital (*digital payment system*).

Dari enam jenis layanan Fintech diatas, di Indonesia sendiri sistem pembayaran berbasis teknologi (*digital payment system*) menjadi salah satu sektor paling mendominasi pada industri keuangan berbasis teknologi. Sistem pembayaran berbasis teknologi ini paling mendominasi sebesar 41%, sedangkan 12% dalam hal *market provisioning*, 11% dalam hal investasi digital, 3% dalam hal asuransi digital, dan 30% dalam hal *peer to peer lending* (Siagian, 2021). Kehadiran Fintech tidak dapat dipungkiri lagi telah mendisrupsi sektor perbankan khususnya pada layanan *digital payment system* seperti layanan *mobile banking* dan *internet banking*. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses layanan *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan.

Mobile banking dan *internet banking* dipandang sebagai salah satu terobosan teknologi seluler paling revolusioner di sektor perbankan karena memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara mandiri melalui perangkat seluler masing-masing pribadi (Alalwan et al., 2018; Dwivedi et al., 2019). Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya layanan tradisional dirasa kurang efektif dan efisien. Menurut Zhou et al. (2021), transaksi non- tunai melalui ponsel dapat meningkatkan efisiensi bank dan kualitas hidup pengguna/nasabah. Semakin banyak orang menjadikan *mobile banking* sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari, yang dapat digunakan untuk transaksi, menanyakan akun rekening, berinvestasi, menghubungkan dengan kartu kredit, dan sebagainya.

Layanan jasa digital dapat memberikan manfaat baik dari segi finansial maupun non-finansial (Abdul-Rahim et al., 2022). Manfaat finansial yang dirasakan dari adanya layanan *mobile banking* berupa fleksibilitas pembayaran

dan juga minimalisasi biaya transaksi keuangan sehingga lebih ekonomis dan praktis, seperti penghematan biaya transportasi dan transaksi. Dari segi non-finansial layanan *mobile banking* memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan penggunaan (*ease of use*), kenyamanan (*convenience*), dapat diakses kapan pun dan dimana pun, dan lain-lain.

Pada kenyataannya walaupun layanan *mobile banking* memberikan berbagai manfaat yang tidak dimiliki oleh layanan tradisional, namun tidak semua orang akan memilih layanan berbasis online tersebut. Ketika dihadapkan pada suatu pilihan, tentunya seseorang akan menentukan nilai yang diharapkan dari penggunaan Fintech, dengan mempertimbangkan faktor manfaat dan risikonya. Seseorang akan menggunakan produk atau layanan jika manfaatnya lebih besar daripada risikonya. Menurut Lee (2008), risiko *mobile banking* dapat dikelompokkan atas enam aspek yaitu *security risk*, *financial risk*, *social risk*, *time risk*, *performance risk*, dan *physical risk*. Sedangkan menurut Tang et al. (2020) risiko yang dimiliki oleh *mobile banking* dapat dibedakan menjadi 4 aspek yaitu *security risk*, *regulation*, *financial risk*, dan *operational risk*. Untuk kasus di Indonesia, menurut Kompas.com masalah terbesar yang banyak terjadi adalah serangan dan kejahatan digital seperti penipuan, pinjaman online ilegal, hingga penggelapan data. Dikutip dari Suara.com (2022) dua juta data nasabah asuransi BRI Life mengalami kebocoran dan dijual secara online, selain itu 259 database yang berisi data nasabah, data karyawan, dan data keuangan pribadi dari Bank Jatim juga mengalami peretasan.

Risiko terkait keamanan berupa penipuan dan pencurian data privasi menjadi faktor kekhawatiran terbesar yang dimiliki nasabah (Shaikh et al., 2018). Risiko finansial seperti penipuan dan keterbatasan regulasi Fintech di Indonesia juga menjadi salah satu risiko dari *mobile banking*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang berperan dalam mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan dalam sektor jasa keuangan telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77 Tahun 2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (Fintech).

Peraturan ini mengatur bahwa setiap Fintech yang berdiri di Indonesia harus mendaftarkan diri ke OJK secara legal lewat prosedur yang berlaku. Namun pada kenyataannya masih banyak perusahaan Fintech ilegal yang melakukan penipuan. Sinergi regulasi masih menjadi persoalan dalam perlindungan konsumen. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat kehilangan rasa aman dan percaya terhadap jasa layanan berbasis digital tersebut. Risiko terkait operasional seperti lambatnya respon terhadap masalah operasional suatu layanan juga meningkatkan kekhawatiran masyarakat akan penggunaan layanan Fintech.

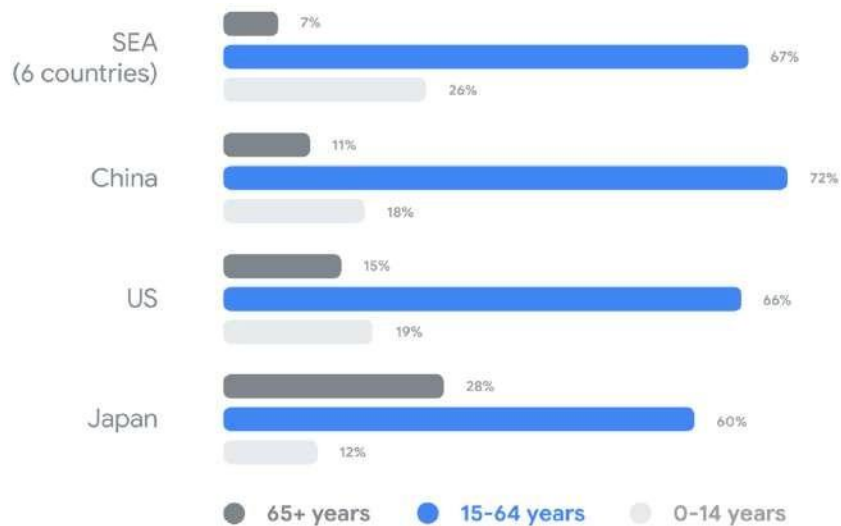


Gambar 1. 1 Populasi Pasar Potensial di Beberapa Negara Asia Tenggara
Sumber : Temasek (2019)

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dilihat total populasi pasar potensial di Asia Tenggara mencapai 572 juta orang pada tahun 2019, dimana terdapat enam negara dengan ekonomi terbesar di Asia Tenggara yaitu Indonesia, Filipina, Vietnam, Thailand, Malaysia, dan Singapura. Indonesia sendiri menjadi negara dengan jumlah populasi pasar potensial terbesar mencapai 264 juta orang dibandingkan lima negara lainnya.

Dalam konteks global, dari enam negara Asia Tenggara tersebut jika dibandingkan dengan beberapa negara besar dan maju seperti Amerika Serikat, China, dan Jepang kategori umur pengguna potensial terbesar di SEA berada

pada rentang usia 15 hingga 64 tahun yang mencapai 67%, dan menempati posisi kedua setelah China dengan total 72% pada kategori usia yang sama seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Kategori Populasi Pengguna Internet Menurut Usia
 Sumber : Temasek (2019)

Tentunya Indonesia yang termasuk dalam *South East Asia* (SEA) memiliki pengguna potensial terbesar yang berada pada rentang usia 15 hingga 64 tahun. Kategori ini tergolong kedalam usia produktif. Menurut data dari Kominfo, Persentase penduduk usia produktif (15–64 tahun) terhadap total populasi pada 2020 sebesar 70,72%. Sedangkan persentase penduduk usia non-produktif (0–14 tahun dan 65 tahun ke atas) tercatat sebesar 29,28% pada 2020.

Pada dasarnya kategori usia produktif peka terhadap perkembangan teknologi dan penggunaannya. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet sebanyak 112,6 juta jiwa, yang ternyata sebagian besar dari jumlah tersebut merupakan usia 17-23 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk usia produktif di Indonesia mayoritas merupakan pengguna internet. Berdasarkan data tersebut seharusnya rata-rata penduduk Indonesia telah menggunakan layanan berbasis teknologi salah

satunya adalah Fintech. Namun pada kenyataannya, tingkat penggunaan jasa keuangan berbasis digital di Indonesia sendiri masih terbilang rendah dan tidak seimbang.



Gambar 1. 3 Populasi Pengguna Jasa Keuangan di Beberapa Negara Asia Tenggara

Sumber : Temasek (2019)

Berdasarkan Gambar 1.3, dari hampir 400 juta orang dewasa di Asia Tenggara, hanya 104 juta (26%) yang sepenuhnya menikmati akses penuh ke layanan keuangan (*Banked*), 98 juta (24,5%) lainnya adalah orang dengan rekening bank tetapi akses yang tidak memadai ke kredit, investasi dan asuransi (*Underbanked*). Sementara itu 198 juta (49,5%) tidak memiliki rekening bank (*Unbanked*). Hal ini menunjukkan sebagian besar masyarakat di Asia Tenggara tidak memiliki rekening bank dan secara tidak langsung tidak memiliki akses ke layanan Fintech.

Indonesia sebagai negara yang memiliki populasi pengguna potensial terbesar dibandingkan lima negara lainnya serta pengguna potensial terbesar yang berada pada rentang usia produktif harusnya memiliki tingkat penggunaan Fintech yang lebih tinggi dibandingkan negara lainnya. Akan tetapi pada kenyataannya, merujuk pada Gambar 1.3 diatas posisi Indonesia memiliki jumlah “*Unbanked*” terbesar mencapai 92 juta orang (50,83%). Hal ini berbanding terbalik dengan Singapura yang sepenuhnya tidak memiliki

masyarakat yang tergolong “*Unbanked*” (100%). Jika melihat beberapa negara tetangga yang dekat dengan Indonesia dan memiliki kondisi ekonomi yang relative sama seperti Thailand dan Malaysia, jumlah masyarakat Indonesia yang telah memiliki akses penuh ke layanan keuangan masih jauh lebih rendah. Dimana jumlah masyarakat yang “*Banked*” di Indonesia sebesar 23,20%, Malaysia sebesar 45,45%, dan Thailand sebesar 36,36%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi Fintech di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan negara-negara di Asia Tenggara padahal populasi pasar potensial di Indonesia adalah yang terbesar.

Berdasarkan Gambar 1.1 dan 1.2, dalam kaitannya dengan niat mengadopsi Fintech, kesediaan dan kesiapan seseorang dalam mengadopsi suatu hal baru juga menjadi salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan. Karakteristik penerimaan individu akan suatu inovasi baru dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama yaitu *early adopter* dan *late adopter* (Kim et al., 2010). Kategori pengadopsi awal (*early adopter*) sangat terbuka dan bersedia menerima suatu inovasi baru serta tidak takut akan risiko yang akan ditimbulkan kedepannya, sedangkan kategori pengadopsi akhir (*late adopter*) cenderung skeptis dan tertutup terhadap suatu inovasi baru dan sangat mempertimbangkan risiko. Kecepatan pengadopsian suatu inovasi baru tidak hanya bergantung pada karakteristik inovasi tersebut saja, melainkan juga bergantung pada karakteristik pengguna yang dituju. Selanjutnya, Gambar 1.3 dapat diturunkan masalah bahwa niat mengadopsi Fintech disebabkan oleh dua hal yaitu persepsi manfaat dan persepsi risiko. Hal ini terlihat dari masih tingginya jumlah orang yang tidak menggunakan serta memanfaatkan jasa layanan keuangan digital.

Pendekatan penyelesaian masalah pada niat adopsi Fintech dalam penelitian ini menggunakan dua teori dasar yaitu *Valence Framework* yang diturunkan dari *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Innovation Diffusion Theory* (IDT). *Valence framework* yang diturunkan dari Teori TAM akan membahas pengaruh tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang dilihat dari segi positif dan negatifnya. Keyakinan positif pada

adopsi Fintech akan meningkatkan manfaat yang dirasakan, sementara keyakinan negatif menghasilkan risiko yang dirasakan. Selanjutnya *Innovation Diffusion Theory* akan membahas bagaimana difusi kabaharuan teknologi antar individu yang dilihat dari seberapa besar kecenderungan seseorang untuk segera mengadopsi teknologi baru dibandingkan dengan anggota lainnya.

Atas dasar pendekatan teori-teori diatas, niat adopsi Fintech dipengaruhi oleh persepsi manfaat, persepsi risiko, dan kecenderungan nasabah dalam menggunakan layanan Fintech. Persepsi manfaat yang semakin tinggi akan mendorong seseorang untuk mengadopsi Fintech, sedangkan persepsi risiko yang semakin tinggi akan menghambat seseorang untuk mengadopsi Fintech. Selanjutnya kecenderungan seseorang untuk segera mengadopsi layanan Fintech akan membuat ia semakin terdorong dalam menggunakan layanan Fintech. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan ialah pengguna *Mobile Banking* dan/atau *Internet Banking* sebagai responden. Pemilihan sampel ini didasarkan pada jumlah pengguna layanan keuangan digital yang masih rendah di Indonesia, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Lembaga keuangan dalam menentukan arah kebijakan kedepannya agar penggunaan *Mobile Banking* dan/atau *Internet Banking* dapat ditingkatkan. Berdasarkan tujuan tersebut, judul penelitian ini ialah menganalisis hubungan antara tingkat persepsi manfaat (*perceived benefit*), persepsi resiko (*perceived risk*), dan *Fintech user type* terhadap niat adopsi Fintech pada pengguna layanan perbankan.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah bahwa jumlah pengguna Fintech yang telah menikmati akses penuh ke layanan keuangan di Indonesia masih jauh lebih kecil dibandingkan negara Asia Tenggara lainnya. Padahal jika ditinjau dari populasi pasar potensial yang dimiliki, Indonesia menempati posisi pertama dengan jumlah mencapai 294 juta orang pada 2019 dan pengguna potensial terbesar berada pada rentang usia produktif yang seharusnya memiliki tingkat penggunaan Fintech yang lebih

tinggi dibandingkan negara lainnya. Rendahnya penggunaan Fintech di Indonesia dibandingkan dengan tingginya potensi populasi pasar potensial membuat penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana persepsi manfaat, persepsi risiko, dan kategori pengadopsi dalam kaitannya dengan niat mengadopsi Fintech di Indonesia.

3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah penelitian Fintech hanya pada pengguna layanan *mobile banking* dan/atau *internet banking* yang akan diukur dengan melihat indikator dari persepsi manfaatnya (*perceived benefit*), persepsi risiko (*perceived risk*), dan jenis pengguna Fintech (*fintech user type*). Selain itu, pemilihan sampel hanya terbatas pada daerah Jabodetabek dikarenakan menurut laporan CFO Summit Indonesia, mayoritas pengguna *mobile banking* dan/atau *internet banking* masih terkonsentrasi di Jakarta mencapai 60% di seluruh Indonesia.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan dan pendekatan solusi masalah, serta pendekatan teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara *perceived benefit* terhadap *fintech adoption intention* dalam penggunaan layanan *mobile banking* dan/atau *internet banking*?
2. Bagaimana hubungan antara *perceived risk* terhadap *fintech adoption intention* dalam penggunaan layanan *mobile banking* dan/atau *internet banking*?
3. Bagaimana hubungan antara *fintech user type* terhadap *fintech adoption intention* dalam penggunaan layanan *mobile banking* dan/atau *internet banking*?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi manfaat (*perceived benefit*) dalam mendorong niat masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* dengan pendekatan teori TAM dan *Extended Valence Framework*.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi risiko (*perceived risk*) dalam mendorong niat masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* dengan pendekatan teori TAM dan *Extended Valence Framework*.
3. Untuk menguji pengaruh *fintech user type* terhadap niat adopsi masyarakat dalam penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* dengan pendekatan teori IDT.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi kepada para penulis yang ingin melakukan penelitian serupa dan referensi kepada pembaca mengenai pengaruh *perceived benefit*, *perceived risk*, dan *Fintech user type* terhadap *Fintech adoption intention* pada penggunaan layanan perbankan khususnya layanan *mobile banking* dan *internet banking*.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan serta memperdalam pengetahuan terkait manajemen keuangan, khususnya dalam menganalisa pengaruh *perceived benefit*, *perceived risk*, dan *Fintech user type* terhadap *Fintech adoption intention* pada penggunaan layanan perbankan

2) Bagi Lembaga Perbankan Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan gambaran kepada pihak perbankan Indonesia terkait pandangan masyarakat terhadap layanan Fintech yang dilihat dari segi persepsi manfaat dan risiko, serta kecenderungan mengadopsi yang nantinya dapat dijadikan bahan acuan untuk pembuatan kebijakan dan strategi kedepannya.

3) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memperlihatkan faktor-faktor yang mempengaruhi niat adopsi Fintech di Indonesia yang dapat dijadikan bahan kajian dan referensi ke depannya bagi pemerintah dalam memperkuat regulasi serta implementasi terkait layanan Fintech kedepannya.

4) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian serta referensi untuk penelitian berikutnya terkait *Fintech adoption intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Rahim, R., Bohari, S. A., Aman, A., & Awang, Z. (2022). Benefit–Risk Perceptions of FinTech Adoption for Sustainability from Bank Consumers’ Perspective: The Moderating Role of Fear of COVID-19. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(14). <https://doi.org/10.3390/su14148357>
- Ajzen, I. (2019). TPB Questionnaire Construction Constructing a Theory of Planned Behaviour Questionnaire. *University of Massachusetts Amherst*, 1–7. <http://people.umass.edu/~ajzen/pdf/tpb.measurement.pdf>
- Akinwale, Y. O., & Kyari, A. K. (2022). Factors influencing attitudes and intention to adopt financial technology services among the end-users in Lagos State, Nigeria. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, *14*(1), 272–279. <https://doi.org/10.1080/20421338.2020.1835177>
- Alalwan, A. A., Baabdullah, A. M., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Dwivedi, Y. K. (2018). Examining adoption of mobile internet in Saudi Arabia: Extending TAM with perceived enjoyment, innovativeness and trust. *Technology in Society*, *55*, 100–110. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.06.007>
- Ali, M., Raza, S. A., Khamis, B., Puah, C. H., & Amin, H. (2021). How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance. In *Foresight* (Vol. 23, Issue 4). <https://doi.org/10.1108/FS-09-2020-0095>
- Chuang, L.-M., Liu, C.-C., & Kao, H.-K. (2016). The Adoption of Fintech Service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS)*, *3*(7), 1–15. www.ijmas.org
- Darmawi, Herman. 2005. *Manajemen Risiko*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *Management, Ph.D.*(May), 291. <https://doi.org/oclc/56932490>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management*

- Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Engriani, Y., & Novaris, A. (2020). *The Effect of Perceived Benefit, Electronic Word of Mouth and Perceived Web Quality on Online Shopping Attitude in Shopee With Trust as an Intervening Variable*. 124(October 2018), 978–987. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.167>
- Fernando, E., Surjandy, Meyliana, & Touriano, D. (2018). Development and Validation of Instruments Adoption FinTech services in Indonesia (Perspective of Trust and Risk). *3rd International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology, SIET 2018 - Proceedings*, 283–287. <https://doi.org/10.1109/SIET.2018.8693192>
- Fishbein, A. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological Bulletin*, 82(2), 261–277.
- Foster, B., Hurriyati, R., & Johansyah, M. D. (2022). The Effect of Product Knowledge, Perceived Benefits, and Perceptions of Risk on Indonesian Student Decisions to Use E-Wallets for Warunk Upnormal. *Sustainability (Switzerland)*, 14(11). <https://doi.org/10.3390/su14116475>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM : Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hanafi, (2006). *Manajemen Risiko Operasional*. Jakarta: Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.

- Haqqi, F. R., & Suzianti, A. (2020). Exploring Risk and Benefit Factors Affecting User Adoption Intention of Fintech in Indonesia. *ACM International Conference Proceeding Series*, 13–18. <https://doi.org/10.1145/3400934.3400939>
- Harrison, T., & Waite, K. (2006). A time-based assessment of the influences, uses and benefits of intermediary website adoption. *Information and Management*, 43(8), 1002–1013. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.09.004>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(January), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Intan Kirana, I., & Kerti Yasa, N. (2013). Peran Gender Dalam Memoderasi Pengaruh Perceived Benefit Dan Perceived Cost Terhadap Niat Menggunakan Kartu Kredit Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2, 254381.
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 4(2), 106–120. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>
- Jain, N., & Raman, T. V. (2022). The interplay of perceived risk, perceive benefit and generation cohort in digital finance adoption. *EuroMed Journal of Business*, ahead-of-p(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/EMJB-09-2021-0132>
- Kim, C., Mirusmonov, M., & Lee, I. (2010). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human*

- Behavior*, 26(3), 310–322. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>
- Kurniasari, & Priambada. (2018). Analisis Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya. *Administrasi Bisnis*, 58(2), 129–136.
- Lee, D. K. C., & Teo, E. G. S. (2015). Emergence of Fintech and the Lasic Principles. *SSRN Electronic Journal*, January 2015. <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*, 8(3), 130–141. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>
- Liébana-Cabanillas, F., Muñoz-Leiva, F., & Sánchez-Fernández, J. (2018). A global approach to the analysis of user behavior in mobile payment systems in the new electronic environment. *Service Business*, 12(1), 25–64. <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0336-7>
- Mangini, E. (2020). Virtual Banks and The Perceived Risk and Development and Effort Expectancy on Behavioral Intention. *Brazilian Journal Of Marketing*, December.
- Mardiansyah, Diki. (2022). "60% Pengguna Fintech Didominasi Generasi Muda", <https://keuangan.kontan.co.id/news/60-pengguna-fintech-didominasi-generasi-muda>, diakses pada tanggal 26 Desember 2022.
- Markidanto, T. (2009). Sistem Penyuluhan Pertanian. Surakarta : UNS Pres.
- Mascarenhas, A. B., Perpétuo, C. K., Barrote, E. B., & Perides, M. P. (2021). The influence of perceptions of risks and benefits on the continuity of use of fintech services. *Brazilian Business Review*, 18(1), 1–21. <https://doi.org/10.15728/BBR.2021.18.1.1>
- Park, J., Amendah, E., Lee, Y., & Hyun, H. (2019). M-payment service: Interplay of perceived risk, benefit, and trust in service adoption. *Human Factors and Ergonomics In Manufacturing*, 29(1), 31–43. <https://doi.org/10.1002/hfm.20750>

- Peter, J. P., & Tarpey, Sr., L. X. (1975). A Comparative Analysis of Three Consumer Decision Strategies. *Journal of Consumer Research*, 2(1), 29. <https://doi.org/10.1086/208613>
- Razzaque, A., Cummings, R. T., Karolak, M., & Hamdan, A. (2020). The Propensity to Use FinTech: Input from Bankers in the Kingdom of Bahrain. *Journal of Information and Knowledge Management*, 19(1), 1–22. <https://doi.org/10.1142/S0219649220400250>
- Rogers, E.M., Diffusion of Innovations, 5th ed. ed., The Free Press, New York, 2003.
- Rusdianasari, F. (2018). Kata kunci: Fintech, Inklusi Keuangan, Stabilitas Sistem Keuangan Klasifikasi JEL: G23, E4, E6,. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 11(2), 244–253. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/down>
- Ryu, H. S. (2018a). Understanding benefit and risk framework of Fintech adoption: Comparison of early adopters and late adopters. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2018-Janua*, 3864–3873. <https://doi.org/10.24251/hicss.2018.486>
- Ryu, H. S. (2018b). 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>
- Samadi, Mansour dan Ali Yaghoob-Nejadi. (2009). A Survey of the Effect of Consumers' Perceived Risk on Purchase Intention in E-Shopping. *Business Intelligence Journal*. 261-275.
- Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., & Karjaluoto, H. (2018). How relevant are risk perceptions, effort, and performance expectancy in mobile banking adoption? *International Journal of E-Business Research*, 14(2), 39–60. <https://doi.org/10.4018/IJEER.2018040103>
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44(September 2018), 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sheppard Jon Hartwick Paul R Warshaw, B. H., Edell, J. A., & Chapman Burke,

- M. (1998). The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research. *Journal of Consumer*, 15(December), 325–343.
- Supriyatna, Iwan. (2021). "2 Juta Data Nasabah Bocor, BRI Life Telusuri Jejak Digital". <https://www.suara.com/bisnis/2021/07/28/142537/2-juta-data-nasabah-bocor-bri-life-telusuri-jejak-digital>, diakses tanggal 29 Agustus 2022.
- Tang, K. L., Ooi, C. K., & Chong, J. B. (2020). Perceived Risk Factors Affect Intention To Use FinTech. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(2), 453–463. <https://doi.org/10.26710/jafee.v6i2.1101>
- Tayibnapis, R. G. (2020). The Effect of Diffusion of Fintech Information through Social Media on Changes in Payment Transaction Patterns among Young People in Jakarta. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(9), 81. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i9.1924>
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46, 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Xie, J., Ye, L., Huang, W., & Ye, M. (2021). Understanding fintech platform adoption: Impacts of perceived value and perceived risk. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1893–1911. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050106>
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60(December 2020), 102424. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>

