

## **Pengaruh *Technostress* dalam Penggunaan E-Wallet Fintech Intention oleh Gen Z di Kota Batam**

Hesniati<sup>1</sup>, Candy<sup>2</sup>, Erick<sup>3</sup>, Albert Lee<sup>4</sup>, Ivander Lukito<sup>5</sup>, Kelvin<sup>6</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

### **Abstrak**

Salah satu bentuk produk fintech adalah E-Wallet yang merupakan media virtual untuk pembayaran dan penyimpanan uang. Gen Z merupakan salah satu generasi yang paling banyak menggunakan teknologi, termasuk penggunaan E-Wallet dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan *technostress* dalam inovasi teknologi terkadang berdampak negatif terhadap penggunaan fintech. Maka, dilakukan penelitian pada komunitas Gen Z di Batam untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan fintech seperti E-Wallet dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini menggunakan metode *partial least square* yang mengolah data kuesioner untuk menguji validitas dan hasil penelitian. Di mana ditemukan bahwa *complexity* dan *invasion* memiliki efek negatif pada niat. Sementara itu, *overload* dan *uncertainty* memiliki efek sebaliknya.

**Kata Kunci:** *Fintech, E-Wallet, Gen Z, Fintech Intention.*

### **Abstract**

One form of fintech product is the E-Wallet, which is a virtual medium for payment and money storage. Gen Z is one of the generations that use technology the most, including the use of E-Wallet in everyday life. The existence of *technostress* in technological innovation sometimes has a negative effect on the use of fintech. So, research was conducted on the Gen Z community in Batam to measure the factors that influence the intention to use fintech such as E-Wallet in everyday life. This study uses the partial least squares method which processes questionnaire data to test the validity and results of the study. Where it was found that *complexity* and *invasion* have a negative effect on intention. Meanwhile, *overload* and *uncertainty* have the opposite effect.

**Keywords:** *Fintech, E-Wallet, Gen Z, Fintech Intention.*

---

Copyright (c) 2022 Hesniati

✉ Corresponding author :

Email Address : [hesniati.lec@uib.ac.id](mailto:hesniati.lec@uib.ac.id)

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan industri fintech meningkat cukup pesat yang digunakan pada setiap layanan jasa keuangan yang memiliki suatu sistem terstruktur dengan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah transaksi finansial seperti pembayaran menggunakan *smartphone*, melakukan investasi secara *online*, melakukan pinjaman secara *online* dan lainnya. Fintech juga merupakan hasil dari revolusi industri 4.0 yang berarti gabungan antara teknologi siber dan teknologi otomatisasi (Lee, 2021). Jenis fintech yang mengalami perkembangan bisnis yang cukup tinggi adalah fintech *payment*. Adapun beberapa jenis fintech lainnya selain pembayaran yaitu layanan pendanaan bisnis dan permodalan seperti *crowd funding* atau penggalangan dana dan *peer to peer lending* atau meminjamkan uang di mana layanan fintech ini sangat populer di Indonesia yang semua layanan dilakukan secara *online* (Prabawa, 2018).

Di Indonesia, industri fintech mulai berkembang pada tahun 2006, tetapi pada tahun 2016 barulah didirikannya Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) dan sudah resmi ditunjuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Asosiasi Penyelenggara Inovasi Keuangan Digital (IKD) pada tanggal 9 Agustus 2019, berdasarkan POJK No. 13/2018 (Fintech Indonesia, 2016).

Transaksi adalah suatu kegiatan yang tidak mungkin terpisah dengan kehidupan manusia, dengan uang sebagai alat tukar yang resmi dan sah di Indonesia yang sebelumnya alat tukar sudah berubah dari waktu ke waktu yang awalnya berupa sistem barter barang hingga saat ini sudah banyak menggunakan sistem terbaru yaitu *electronic wallet* atau biasanya disebut E-Wallet. Perkembangan E-Wallet atau dompet digital dikatakan sangat cepat yang membuat sistem pembayaran dan penyimpanan data secara *online* lebih efisien, mudah, cepat, dan juga fleksibel (Qurniawati & Nurohman, 2020). E-Wallet dikatakan relatif praktis dan cepat dibandingkan harus menggunakan uang kertas atau koin untuk melakukan transaksi/pembayaran, pengguna E-Wallet hanya perlu mengeluarkan *smartphone* dan melakukan transaksi menggunakan QR Code dengan cara memindai *barcode* yang telah disediakan. Di Indonesia juga sudah mulai banyak perusahaan industri fintech yang menyediakan layanan pembayaran online berbasis E-Wallet seperti GoPay, Ovo, Dana, ShopeePay, LinkAja, Jenius, Doku Wallet, Sakuku dan lain-lain (Verihubs, 2022).

Perkembangan penggunaan layanan fintech sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat dan juga Gen Z di era IOT (*Internet of Things*) yang menciptakan persaingan di dunia bisnis, di mana perusahaan dituntut harus terus berinovasi dan memiliki strategi-strategi untuk bertahan dalam persaingan yang luas untuk mempertahankan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan teknologi yang berkembang dengan cepat (Qurniawati & Nurohman, 2020).

Gen Z merupakan generasi yang paling mudah dalam menerima teknologi yang dibuktikan berdasarkan penggunaan teknologi yang semakin dimanfaatkan oleh golongan generasi ini dalam kehidupan sehari-hari bahkan dalam transaksi pembayaran (Systems, 2020). Penggunaan E-Wallet sebagai media pembayaran dalam pemanfaatan fintech oleh Gen Z juga dipengaruhi oleh perilaku dari pengguna fintech itu sendiri (Mustafa & Ahmad, 2022). Sebuah penelitian dari (Salanova et al., 2013) menyatakan bahwa perilaku stress akibat teknologi atau

*technostress* dipengaruhi oleh kompleksitas, berlebihan, ketidakamanan, dan ketidakpastian.

Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas pengaruh perilaku *technostress* Gen Z dalam penggunaan fintech dalam bentuk E-Wallet. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang akan dibahas di mana terdapat sebuah variabel yang dipengaruhi yang disebut *Intention*. Terdapat juga 4 faktor yang mempengaruhi perilaku Gen Z dalam menggunakan fintech yang diklasifikasikan sebagai *Complexity* (kompleksitas), *Overload* (berlebihan), *Invasion* (ketidakamanan), dan *Uncertainty* (ketidakpastian).

Fintech merupakan media atau alat transaksi yang digunakan dalam berbagai layanan keuangan konsumen, mulai dari pembayaran seluler hingga peminjaman, saham, asuransi, pengiriman uang, dan hal-hal lainnya (Lee, 2021). Ada banyak *platform* pembayaran seluler yang menciptakan berbagai model bisnis inovatif baik secara *online* maupun *offline* (Fintech, 2019). Salah satu hasil produk pembayaran yang dihasilkan dari inovasi fintech ini adalah E-Wallet. E-Wallet diartikan sebagai sebuah media elektronik atau aplikasi yang digunakan oleh nasabah atau pengguna saat melakukan transaksi *online* melalui perangkat seluler seperti tablet, laptop, atau *smartphone* (Aisyah et al., 2021).

Akan tetapi, (Yaokumah, 2018) berpendapat bahwa tidak mudah untuk sepenuhnya beralih dari mode pembayaran berbasis tunai ke non-tunai, karena yang pertama adalah mekanisme transaksi yang telah berjalan selama bertahun-tahun yang masih sangat didukung. Hasil penelitian dari (Lee, 2021) menunjukkan bahwa *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* memiliki efek negatif yang signifikan terhadap *fintech intention*. Hal ini disebabkan oleh *technostress* yang merupakan stress yang dialami oleh pengguna fintech karena inovasi teknologi yang dihadapi oleh pengguna (Tarafdard & Pullins, 2014).

*Complexity* merupakan keadaan di mana suatu inovasi dianggap sulit untuk digunakan atau dioperasikan (Yoon et al., 2020). *Complexity* yang dirasakan oleh pengguna fintech adalah kesulitan dalam memahami kemajuan teknologi (Lou & Li, 2017). Kesulitan seseorang dalam menjalankan dan mengoperasikan aplikasi e-wallet menyatakan hasil yang negatif terhadap fintech (Bharadwaj & Deka, 2021). *Complexity* dalam penggunaan fintech juga dilihat pada umur pengguna, di mana apabila semakin tua umur pengguna fintech maka persepsi pengguna menjadi semakin sulit juga pengoperasian fintech tersebut (Jiwasiddi et al., 2019). Maka dari itu, inovasi teknologi yang lebih mudah dipahami dan tidak rumit dioperasikan menjadi preferensi pengguna fintech (Qurniawati & Nurohman, 2020). Oleh karena itu, dihasilkan hipotesis sebagai berikut:

H1. *Complexity is negatively related to the usage of e-wallet in fintech intention*

Persepsi informasi atau *overload* yang berlebihan didefinisikan sebagai semacam tekanan mental ketika orang menganggap lingkungan sebagai kondisi yang melebihi kemampuan mereka untuk menangani suatu inovasi (Bechtel & Churchman, n.d.). Dikatakan *overload*, karena adanya dorongan yang berlebihan bagi pengguna untuk belajar lebih keras lagi agar cepat memahami dan mengoperasikan teknologi fintech tersebut (Farmania & Elsyah, 2022). *Overload* cenderung berkaitan dengan hilangnya kendali atas situasi yang menyebabkan kecemasan pengguna (Yang & Lin, 2015). Penelitian (Chen et al., 2019) menunjukkan bahwa pengguna fintech mengalami *overload* karena terlalu banyak

informasi dan komunikasi dalam waktu singkat ketika mereka menggunakan aplikasi fintech. *Overload* menyebabkan kelelahan dan ketidakpuasan di lingkungan digital, yang selanjutnya akan menimbulkan niat penghentian pengguna fintech bahkan digital (Zhang et al., 2016). Dihasilkan hipotesis sebagai berikut:

H2. *Overload is negatively related to the usage of e-wallet in fintech adoption*

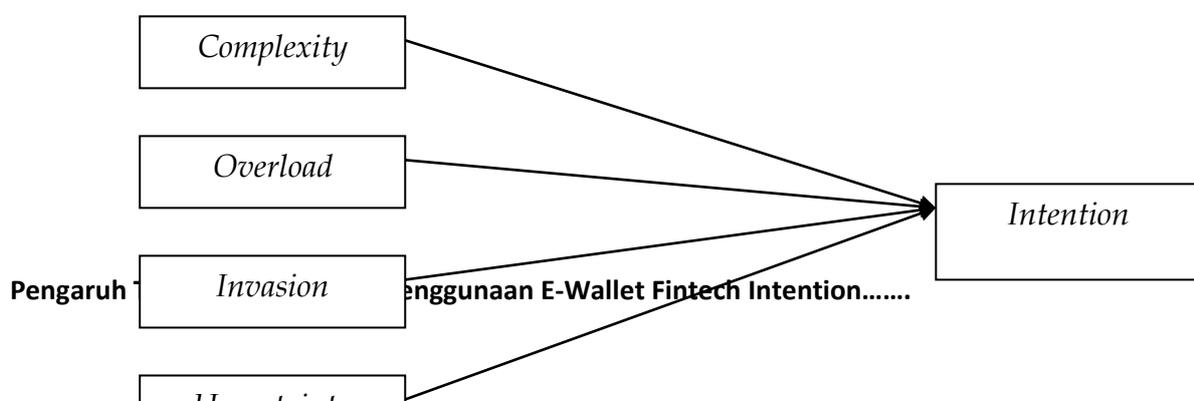
*Invasion* merupakan kejadian di mana tingkat keamanan dan privasi seorang pengguna dapat bocor saat sedang menggunakan aplikasi e-wallet (Singh, n.d.). *Invasion* disebabkan oleh teknologi yang meretas dan membobol kehidupan pribadi pengguna di mana nantinya data-data dicuri (Shu et al., 2011). Penelitian (Farah et al., 2019) mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi dalam fintech memunculkan rasa takut akan adanya peretasan data nomor telepon yang menyebabkan telepon *spam* yang dapat mengganggu kehidupan sehari-hari pengguna. Efek dari *invasion* juga membuat pengguna harus mempelajari terus inovasi fintech sehingga membuat kekurangan waktu untuk diri sendiri dan keluarga (Gügerçin, 2019). Tingkat kewaspadaan terhadap keamanan dan privasi ini membentuk risiko negatif terhadap persepsi fintech e-wallet (Voon et al., n.d.), ini membuat pengguna menjadi mempertanyakan dan meragukan e-wallet. Dihasilkan hipotesis sebagai berikut:

H3. *Invasion is negatively related to the usage of e-wallet in fintech adoption*

*Uncertainty* merupakan rasa ketidaknyamanan seseorang terhadap pada e-wallet fintech karena adanya perubahan konstan, pembaruan, dan perbaikan dari aplikasi (Alkhwaldi et al., 2022). Menurut (Al, 2020), *uncertainty* dalam penggunaan e-wallet fintech menghasilkan risiko yang negatif terhadap persepsi fintech. *Uncertainty* membuat pengguna ragu untuk menggunakan e-wallet dalam fintech karena belum adanya pengawasan dari otoritas pusat dan keraguan dari keamanannya (Ryu & Ko, 2020). Risiko dari *uncertainty* ini yang akan menjadi penghalang niat seorang individu dalam mengadopsi e-wallet di dalam fintech (Xie et al., 2021). Ketakutan pengguna akan adanya peretasan dan penipuan menjadi salah satu hasil dari *uncertainty* juga. (Gerlach & Lutz, 2019). Oleh karena itu, dihasilkan hipotesis sebagai berikut:

H4. *Uncertainty is negatively related to the usage of e-wallet in fintech intention*

Berdasarkan ke empat hipotesis di atas, dihasilkan sebuah model penelitian yang akan dibahas pada penelitian yang dapat dilihat dari skema di bawah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

## METODOLOGI

Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang akan digunakan pada penelitian ini. (Harahap & Pd, 2016) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami keadaan yang sedang terjadi di sebuah lapangan atau lingkungan dengan mencari informasi berdasarkan laporan, perkataan, dan pandangan dari nara sumber mengenai situasi yang terjadi. Tujuan dari metode penelitian ini adalah untuk mengobservasi suatu kondisi yang terjadi di sebuah lingkungan secara detail dengan mengetahui hal-hal yang benar terjadi menurut apa yang terdapat di lapangan (Fadli, 2021).

Di mana pada penelitian ini, akan digunakan data primer yang berasal dari kuesioner yang akan dibuat dan populasi dari penelitian ini akan disebar ke seluruh masyarakat di Kota Batam. *Sample* pada penelitian akan ditujukan kepada Gen Z yang berada di Kota Batam. Kuesioner yang diberikan akan dirancang dalam bentuk *google form* dan disebar secara *online* bagi seluruh narasumber yang bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel terkait penelitian ini dengan maksud untuk mengetahui korelasi antar variabel. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang dikutip dari penelitian (Lee, 2021) yang akan diberikan kepada narasumber melalui kuesioner yang disebar dari *google form*.

Tabel 1. Pertanyaan terkait Variabel

No	Variabel	Pertanyaan terkait Variabel
1	<i>Intention</i>	<p>a. Saya senang memilih layanan keuangan yang mengadaptasi fintech.</p> <p>b. Saya ingin menggunakan layanan fintech sebanyak mungkin.</p> <p>c. Saya ingin memilih metode pembayaran fintech daripada metode pembayaran lainnya, seperti kartu kredit, uang tunai, atau transfer bank, dll.</p> <p>d. Saya akan merekomendasikan layanan fintech kepada teman-teman saya jika ada kesempatan.</p>
2	<i>Complexity</i>	<p>a. Saya paham tentang pengetahuan fintech untuk menangani pekerjaan saya dengan memuaskan.</p> <p>b. Saya membutuhkan waktu lama untuk memahami dan menggunakan fintech baru.</p> <p>c. Saya menemukan cukup waktu untuk belajar dan meningkatkan keterampilan fintech saya.</p>

		d. Saya sering merasa terlalu rumit bagi saya untuk memahami dan menggunakan teknologi fintech yang baru.
3	<i>Overload</i>	<p>a. Saya merasa dipaksa oleh fintech untuk melakukan lebih banyak pekerjaan daripada yang bisa saya tangani.</p> <p>b. Saya merasa dipaksa oleh fintech untuk mengetahui terlalu banyak informasi bahkan informasi yang tidak perlu.</p> <p>c. Saya merasa dipaksa oleh fintech untuk bekerja lebih cepat.</p> <p>d. Saya merasa dipaksa oleh fintech untuk bekerja dengan jadwal waktu yang sangat ketat.</p>
4	<i>Invasion</i>	<p>a. Saya merasa kehidupan pribadi saya sedang diretas oleh fintech.</p> <p>b. Saya menghabiskan lebih sedikit waktu dengan keluarga saya karena teknologi ini.</p> <p>c. Saya mengorbankan waktu pribadi saya untuk mengikuti perkembangan teknologi baru fintech.</p>
5	<i>Uncertainty</i>	<p>a. Menurut saya, selalu ada perkembangan baru dalam teknologi digital di fintech.</p> <p>b. Menurut saya, ada perubahan terus-menerus dalam perangkat lunak komputer dan seluler.</p>

Terdapat 2 variabel pada penelitian ini, yaitu variabel dependen dan independen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi nilainya oleh variabel independen yang merupakan variabel yang sedang diukur (Hair Jr., J., Page, M., & Brunsveld, 2019). Pada penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *Intention* yang merupakan niat dalam menggunakan fintech. Variabel Independen merupakan variabel yang bisa mempengaruhi variabel dependen (Hair Jr., J., Page, M., & Brunsveld, 2019). Pada penelitian ini, ada 4 variabel independen yang digunakan yaitu *Complexity* (kompleksitas), *Overload* (berlebihan), *Invasion* (ketidakamanan), dan *Uncertainty* (ketidakpastian). Terdapat juga pengertian atau definisi dari setiap variabel independen yang dapat dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut.

Tabel 2. Definisi Variabel

Variabel Independen	Definisi Variabel	Sumber
<i>Complexity</i>	1. Keadaan di mana inovasi fintech dianggap sulit untuk digunakan dan diperasikan.	(Yoon et al., 2020)
	2. Kesulitan dalam memahami kemajuan teknologi.	(Lou & Li, 2017)

Overload	1. Tekanan mental pengguna yang menganggap inovasi yang berlebihan.	(Bechtel & Churchman, n.d.)
	2. Dorongan yang berlebihan bagi pengguna untuk terus belajar inovasi dalam fintech.	(Farmania & Elsyah, 2022)
	3. Hilangnya kendali situasi yang menyebabkan kecemasan.	(Yang & Lin, 2015)
Invasion	1. Tingkat keamanan dan privasi pengguna dapat bocor dalam penggunaan teknologi.	(Singh, n.d.)
	2. Adanya rasa takut pengguna akan peretasan informasi pribadi pengguna.	(Farah et al., 2019)
Uncertainty	1. Rasa ketidaknyamanan pengguna fintech karena adanya perubahan konstan akibat inovasi.	(Alkhwaldi et al., 2022)
	2. Adanya keraguan dalam penggunaan fintech karena kurang adanya pengawasan dari pusat dan keamanan.	(Ryu & Ko, 2020)

Untuk dapat mendapatkan jawaban terkait pertanyaan yang akan diberikan kepada narasumber, tentunya diperlukan alat ukur untuk mendapatkan jawaban-jawaban narasumber yang nantinya akan diuji datanya. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan digunakan metode penelitian data *partial least square* (PLS) yang merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel secara statistik (Harahap & Pd, 2016). Untuk mengukur datanya, akan digunakan skala likert, yang merupakan skala yang banyak dipakai untuk mengukur persepsi atau pandangan seorang individu mengenai sebuah keadaan di lingkungan sekitarnya dan terdapat pengukuran di mana semakin besar angkanya maka semakin positif skala tersebut (Pranatawijaya & Priskila, 2019). Berikut adalah skala likert yang digunakan adalah sebagai berikut.

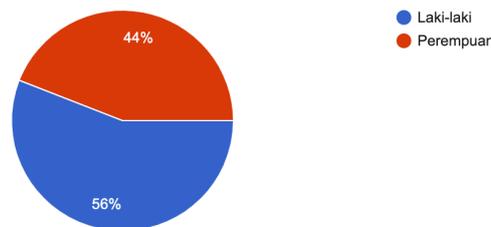
Tabel 3. Skala Likert

Pernyataan	Skala Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

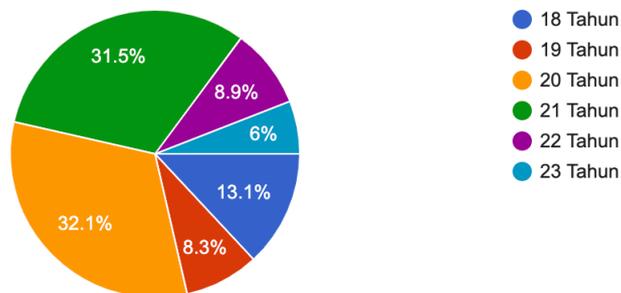
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada Gen Z di Kota Batam, khususnya kepada mahasiswa yang menggunakan *e-wallet*. Di mana sebelumnya telah dijelaskan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan para mahasiswa di Batam mengenai pengaruh fintech *technostress* pada Gen Z dengan membagi kuesioner melalui media *google form*. Jumlah data yang dihasilkan pada kuesioner ini adalah sejumlah 170 responden dengan hasil responden yang paling banyak

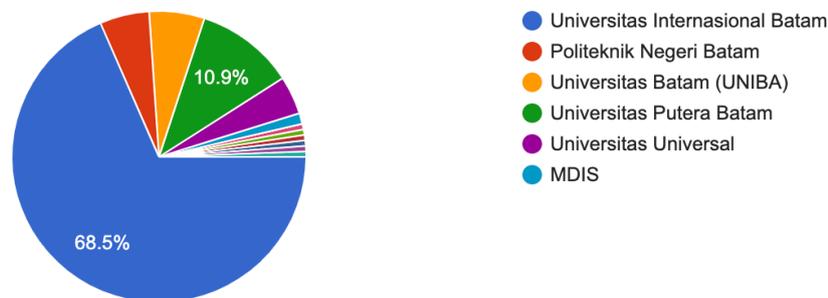
menggunakan *e-wallet* adalah laki-laki dengan persentase sebesar 56% dan perempuan sebesar 44%. Usia para responden yang mengisi kuesioner yang disebarkan lebih banyak pada usia 20 sampai dengan 21 tahun yang merupakan usia Generasi Z saat ini. Terakhir, asal universitas yang dominan dari pada responden ini yaitu Universitas Internasional Batam dengan jumlah persentase 68.5% pada *pie chart* yang dilampirkan sebagai berikut.



Gambar 2. Perbandingan Jenis Kelamin Responden



Gambar 3. Umur Responden



Gambar 4. Asal Universitas Responden

Uji validitas dinyatakan lulus apabila nilai *average variance extracted* (AVE) dan *loading factor* memiliki nilai di atas 0,5. Berikut adalah hasil uji validitas variabel yang dilampirkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

<i>Validity Test</i>			
<i>Variable</i>	<i>Indicator</i>	<i>Loading Factor</i>	<i>AVE</i>
<i>Intention</i>	FI1	0,894	0,715
	FI2	0,838	
	FI3	0,791	

	FI4	0,855	
<i>Complexity</i>	CX4	1,000	1,000
	OL1	0,907	
<i>Overload</i>	OL2	0,909	0,804
	OL3	0,903	
	OL4	0,868	
<i>Invasion</i>	IN1	0,998	0,772
	IN2	0,740	
<i>Uncertainty</i>	UN1	0,941	0,870
	UN2	0,925	

Dalam penelitian Sulistiyo, H., & Ghozali, I. (2017), dinyatakan bahwa saat menguji realibilitas data, nilai dari 2 unsur yang terkandung yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* harus memiliki nilai lebih dari 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang di uji telah terbukti *reliable* karena memenuhi kriteria yang telah dijelaskan sebelumnya yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

<i>Reliability Test</i>		
<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Intention</i>	0,867	0,909
<i>Complexity</i>	1,000	1,000
<i>Overload</i>	0,920	0,943
<i>Invasion</i>	0,823	0,869
<i>Uncertainty</i>	0,851	0,931

Uji *path coefficient* digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* lebih kecil dari 0,05 (Setiawan, B. M et. al, 2016). Hasil uji dilampirkan sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji *Path Coefficient*

<i>Path Coefficient Test</i>				
<i>Variable</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Value</i>	<i>Conclusion</i>
<i>Complexity</i> → <i>Intention</i>	-0,239	3,399	0,001	<i>Negative Significant</i>
<i>Overload</i> → <i>Intention</i>	0,068	0,749	0,454	<i>Positive Insignificant</i>
<i>Invasion</i> → <i>Intention</i>	-0,017	0,041	0,967	<i>Negative Insignificant</i>
<i>Uncertainty</i> → <i>Intention</i>	0,722	11,908	0,000	<i>Positive Significant</i>

Berdasarkan hasil pengujian di atas, hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

**Pengaruh Technostress dalam Penggunaan E-Wallet Fintech Intention.....**

H1. *Complexity* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *e-wallet in fintech intention*

Berdasarkan hasil pengujian data, ditemukan bahwa adanya pengaruh yang negatif dan signifikan pada *complexity* terhadap *fintech intention* oleh Gen Z di Kota Batam. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji data di mana *sample mean* bernilai -0,239 kemudian *t-statistic* bernilai 3,399 dan *p-value* bernilai 0,001. Hasil ini juga didukung dengan adanya penelitian Bharadwaj & Deka (2021) yang menyatakan hasil yang serupa yang berarti hipotesis 1 dapat diterima.

H2. *Overload* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *e-wallet in fintech intention*

Hasil pengujian data menyatakan bahwa *overload* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *fintech intention* oleh Gen Z di Kota Batam dengan nilai *sample mean* 0,068 serta nilai *t-statistic* 0,749 dan *p-value* 0,454. Oleh karena itu, hipotesis 2 tidak dapat diterima karena setelah dilakukan pengujian ternyata *overload* memiliki pengaruh yang positif terhadap *fintech intention* oleh Gen Z di Kota Batam.

H3. *Invasion* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *e-wallet in fintech intention*

*Invasion* memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan berdasarkan hasil pengujian data. Hal ini dapat dilihat dari nilai *sample mean* -0,017. Lalu terdapat juga nilai *t-statistic* 0,041 dan *p-value* 0,967 sehingga hipotesis 3 dapat diterima dengan pendukung penelitian oleh Güğercin (2019) dan Farah et al. (2019) yang menyatakan hasil yang serupa.

H4. *Uncertainty* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *e-wallet in fintech intention*

Hasil pengujian data menyatakan bahwa *uncertainty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fintech intention* oleh Gen Z di Kota Batam yang didukung dengan nilai *sample mean* -0,722, nilai *t-statistic* 11,908 dan *p-value* 0,000. Maka dari itu, hipotesis 4 tidak dapat diterima karena hasil penelitian menyatakan yang sebaliknya.

Dalam pengujian *partial least square*, hasil uji *goodness of fit model* dilihat pada nilai *r-square adjusted*. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan atau kekuatan pengaruh 2 variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen. Pada hasil pengujian di bawah, dapat dilihat bahwa nilai *r-square adjusted* yaitu 0,579 yang berarti 4 variabel independen (*complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty*) mampu menjelaskan variabel dependen dengan persentase 57,9% sedangkan 42,1% dijelaskan oleh variabel yang lain. Yang berarti pada nilai *r-square adjusted* pada penelitian ini menunjukkan model yang cukup kuat.

Tabel 7. Hasil Uji *Goodness of Fit Model*

<i>R-Square Test</i>		
<i>Variable</i>	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>Intention</i>	0,589	0,579

## SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji pengaruh *technostress* dalam penggunaan *e-wallet* terhadap *fintech intention* oleh Gen Z di Kota Batam. Di mana pada hasil penelitian, terdapat 2 hipotesis yang tidak dapat diterima yaitu *overload* dan *uncertainty* di mana keduanya memiliki pengaruh yang positif terhadap *fintech intention*. Sedangkan 2 hipotesis lainnya yaitu *complexity* dan *invasion* memang benar memberikan pengaruh yang negatif terhadap *fintech intention*.

Adanya keterbatasan pada penelitian ini karena responden yang digunakan hanya mencakup di Kota Batam, yang ukuran sampelnya kurang luas jika dibandingkan dengan menggunakan responden pada kota-kota lainnya di Indonesia. Oleh karena itu, hasil penelitian bisa saja tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah pada pengambilan sampel penelitian diperluas menggunakan beberapa kota di Indonesia ataupun menggunakan 1 negara di Indonesia. Dengan ini, hasil penelitian bisa lebih jelas dan spesifik. Selain itu, penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan sumber pertanyaan yang lain seperti pada variabel *complexity* karena sumbernya tidak dapat digunakan pada Kota Batam sehingga hasil responden tidak konsisten dalam mengisi kuesioner yang disebarakan.

## Referensi :

- Aisyah, F., Ramli, A., & Hamzah, M. I. (2021). *Mobile payment and e-wallet adoption in emerging economies: A systematic literature review*. 9(2), 1-39. <https://doi.org/10.24191/jeeir.v9i2.13617>
- Al, M. K. (2020). *FinTech in COVID-19 and Beyond: What Factors Are Affecting Customers' Choice of FinTech Applications?*
- Alkhwaldi, A. F., Alharasis, E. E., Shehadeh, M., Abu-alsondos, I. A., Oudat, M. S., Ahmad, A., & Atta, B. (2022). *Towards an Understanding of FinTech Users' Adoption: Intention and e-Loyalty Post-COVID-19 from a Developing Country Perspective*. 1-23.
- Bechtel, R. B., & Churchman, A. (n.d.). *HANDBOOK OF ENVIRONMENTAL PSYCHOLOGY*.
- Bharadwaj, S., & Deka, S. (2021). *Behavioural intention towards investment in cryptocurrency: an integration of Rogers' diffusion of innovation theory and the technology acceptance model*. 9(4). <https://doi.org/10.23762/FSO>
- Chen, J. V., Tran, A., & Nguyen, T. (2019). *Computers in Human Behavior: Understanding the discontinuance behavior of mobile shoppers as a consequence of technostress: An application of the stress-coping theory*. *Computers in Human Behavior*, 95(January), 83-93. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.01.022>
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Farah, N., Zainun, H., Johari, J., & Adnan, Z. (2019). *Technostress and Commitment to Change: The Moderating Role of Internal Communication*. *International Journal of Public Administration*, 00(00), 1-13.

- <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672180>
- Farmania, A., & Elsyah, R. D. (2022). *The Phenomenon of Technostress during the COVID-19 Pandemic Due to Work from Home in Indonesia*. 1-21.
- Fintech, A. (2019). *Global FinTech Adoption Index*.
- Gerlach, J. M., & Lutz, J. K. T. (2019). *EVIDENCE ON USAGE BEHAVIOR AND FUTURE ADOPTION INTENTION OF FINTECHS AND DIGITAL*. 13(2), 83-105.
- Güğerçin, U. (2019). Does techno-stress justify cyberslacking? An empirical study based on the neutralisation theory. *Behaviour & Information Technology*, 0(0), 1-13. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1617350>
- Hair Jr., J., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). *Essentials of Business Research Methods* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429203374>
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2016). *Analisis SEM ( Structural Equation Modelling ) Dengan SMARTPLS ( Partial Least Square ) Oleh : 1*.
- Indonesia, F. (2016). *Profil AFTECH*. Fintech.Id. <https://fintech.id/id>
- Jiwasiddi, A., Adhikara, C., & Triana, I. (2019). *Attitude toward using Fintech among Millennials Attitude toward using Fintech among Millennials*. January. <https://doi.org/10.4108/eai.26-1-2019.2283199>
- Lee, Y. (2021). *Impacts of Digital Technostress and Digital Technology Self-Efficacy on Fintech Usage Intention of Chinese Gen Z Consumers*.
- Lou, A. T. F., & Li, E. Y. (2017). *Integrating Innovation Diffusion Theory and the Technology Acceptance Model: The adoption of blockchain technology from business managers ' perspective*.
- Mustafa, M. A., & Ahmad, N. B. (2022). *THE ADOPTION OF E-WALLET BY GENERATION Z IN KUALA*. 7(2), 51-67.
- Prabawa, F. G. (2018). *Sinergi Fintech dan Bank Kunci Hadapi Revolusi Industri 4.0*. Jamkrida. <https://www.jamkrida-jakarta.co.id/2018/12/05/sinergi-fintech-dan-bank-kunci-hadapi-revolusi-industri-4-0/>
- Pranatawijaya, V. H., & Priskila, R. (2019). *Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman*. 5(November), 128-137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Qurniawati, R. S., & Nurohman, Y. A. (2020). *UNDERSTANDING HALAL FOOD SMES ' BEHAVIOR INTENTION TOWARDS E - MONEY*. 5(2), 113-124.
- Ryu, H., & Ko, K. S. (2020). *Sustainable Development of Fintech: Focused on Uncertainty and Perceived Quality Issues*.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). *technologies technologies*. July, 37-41. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>
- Setiawan, B. M., Putrawan, I. M., Murni, S., & Ghozali, I. (2016). Effect of organizational structure, leadership and trust on job performance of employee: A case study on employee at Universitas Ternama. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 711-712.
- Shu, Q., Tu, Q., & Wang, K. (2011). *International Journal of Human- The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress: A Social Cognitive Theory Perspective*. February 2015, 37-41. <https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555313>

- Singh, M. (n.d.). *How Long Tail and Trust Affect Online Shopping Behavior: An Extension to UTAUT2 Framework*. 9(4), 1–23.  
<https://doi.org/10.17705/1pais.09401>
- Sulistiyono, H., & Ghazali, I. (2017). The role of religious control in dysfunctional audit behavior: An empirical study of auditors of public accounting firm in Indonesia. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 33(5), 1047-1058.
- Systems, B. (2020). *Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z ( the financial behavior and Fintech perception )*. 15(3), 20–28.
- Tarafdar, M., & Pullins, E. B. (2014). *Technostress : negative effect on performance and possible mitigations*. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>
- Verihubs. (2022). *Kenali Jenis-Jenis Dompot Digital yang Populer di Indonesia*. Verihubs.Com.
- Voon, L. Q., James, J., Selvarajah, S., Muhammad, R., & Mohar, S. (n.d.). *Factors Influencing Consumer Behavior : Intention Purchasing via Mobile Applications in Malaysia*. 18(1), 43–51.
- Xie, J., Ye, L., Huang, W., & Ye, M. (2021). *Understanding FinTech Platform Adoption : Impacts of Perceived Value and Perceived Risk*. 1893–1911.
- Yang, H., & Lin, R. (2015). *The impacts of solomo services technostress on anxiety*. 186–200.
- Yaokumah, W. (2018). *Demographic Influences on E-Payment Services*. January.  
<https://doi.org/10.4018/IJEER.2017010103>
- Yoon, C., Lim, D., Yoon, C., & Lim, D. (2020). *Cogent Business & Management An empirical study on factors affecting customers ' acceptance of internet-only banks in Korea An empirical study on factors affecting customers ' acceptance of internet-only banks in Korea*. *Cogent Business & Management*, 7(1).  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1792259>