

## Impact of Digital Technostress on Interest in Using Fintech E-Wallets Among Generation Z Consumers in Lampung Province

Gayuh Rizki Utomo<sup>1\*</sup>, Endang Asliana<sup>2</sup>, Lihan Rini Puspo Wijaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Akuntansi Bisnis Digital, Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung, Indonesia

Alamat: Jl. Soekarno Hatta 10, Rajabasa Raya, Kec. Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung

Korespondensi penulis: [gayuhrizkiutomo6@email.com](mailto:gayuhrizkiutomo6@email.com)

**Abstract.** This research aims to find out how digital technostress influences interest in using fintech e-wallets among millennial generation consumers in Lampung Province. The population in this research is generation Z consumers in Lampung Province. The sampling technique was carried out using purposive sampling. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. The method used in this research is quantitative research and uses primary data. In this research there are four independent variables, namely complexity, overload, invasion, and uncertainty, while the dependent variable used is intention. This study uses multiple linear regression analysis tools with the help of the SPSS version 23 program. The results of the research show that complexity and overload have a positive and significant effect on interest in using fintech e-wallets among generation Z consumers in Lampung Province, whereas invasion and uncertainty have no effect on interest in using fintech e-wallets. Fintech e-wallet for generation Z consumers in Lampung Province.

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

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh digital *technostress* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi *zilenial* di Provinsi Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen generasi Z di Provinsi Lampung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pembagian kuesioner kepada 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan data primer. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel independen yaitu *complexity*, *overload*, *invasion*, and *uncertainty*, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah *intention*. Penelitian ini memanfaatkan alat analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23. Temuan ini menggambarkan bahwa *complexity* dan *overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung, sebaliknya *invasion* dan *uncertainty* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.

**Kata kunci:** E-Wallet, Fintech, Fintech Intention, Gen Z

### 1. LATAR BELAKANG

Era baru telah dimulai, teknologi semakin masif tumbuh berkembang. Teknologi yang sebelumnya bergantung pada tenaga manusia dan hewan kini telah berkembang ke berbagai bidang, termasuk di sektor keuangan melalui *fintech* (*financial technology*) (Safitri, 2021). Bitner (2002) mengungkapkan bahwa *fintech* bukan sekedar kecenderungan inovasi namun terdapat manfaat yang inklusif. *Fintech* hadir dengan memberikan berbagai kemudahan seperti *e-wallet*, yaitu aplikasi yang digunakan untuk penyimpanan uang dan berfungsi sebagai alat pembayaran (Rabaai, 2021).

Dunia *digital* dan pemanfaatan *smartphone* semakin berkebang menjadi faktor kemajuan *fintech*. *Fintech* mulai populer di Indonesia sejak tahun 2016 silam. Perusahaan *fintech* yang awalnya berjumlah enam, kini telah berkembang sangat pesat hingga mencapai

369 penyelenggara yang menjadi anggota *Asosiasi Fintech Indonesia*. (*Fintech Indonesia*, 2022).

APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menyampaikan jika berdasarkan wilayahnya, Lampung berada pada tingkat ke - 20 dengan provinsi tinggi menggunakan internet. Tercatat sebesar 75,86% warga Lampung yang memanfaatkan dan mengakses internet. Provinsi Lampung semakin rentan mengalami permasalahan *technostress* akibat tingginya jumlah pengguna, sehingga penelitian terhadap konsumen generasi *zilenial* di Lampung sangat diperlukan. *Technostress* disebabkan oleh empat dimensi yaitu kerumitan teknologi (*techno complexity*), kelebihan teknologi (*techno overload*), ketidakamanan teknologi (*techno invasion*), dan ketidakpastian teknologi (*techno uncertainty*) (Ragu N, Tarafdar M, dan Tu Q, 2008).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji ulang dampak dari *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Kyung Lee (2021), mendapatkan hasil bahwa *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*, yang mengartikan bahwa semakin rumit, menimbulkan kelebihan beban, tidak aman, dan tidak pasti sebuah teknologi maka semakin rendah minat menggunakan *e-wallet fintech*. Santi Putri dan Rika Apriani (2022) sebelumnya sudah melakukan penelitian dan memperoleh hasil berbeda yaitu *invasion*, dan *uncertainty* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*.

Selanjutnya, Hesniati (2022) melakukan penelitian yang memperoleh hasil bahwa *uncertainty* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech*, yang mengartikan bahwa terdapat ketidakpastian pada teknologi tidak menurunkan minat untuk menggunakan *e-wallet fintech*. Penelitian ini berbeda dari penelitian yang sebelumnya dalam hal wilayah, populasi, dan periode penelitian.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)**

Davis (1989), mengungkapkan bahwa teori *Technology Acceptance Model* dimanfaatkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) oleh individu. *Perceived usefulness* mengukur sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membawa manfaat, sementara *perceived ease of use* mengukur sejauh mana

seseorang yakin bahwa sistem informasi sangat mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha.

### ***Technostress***

*Technostress* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan dampak negatif dari penggunaan teknologi, terutama komputer dan perangkat teknologi informasi, terhadap kesejahteraan individu. *Technostress* dapat memengaruhi kesehatan fisik dan mental seseorang serta produktivitas (Tu Q, Wang K, dan Shu Q, 2008). Ragu N, Tarafdar M, dan Tu Q (2008) menyebutkan bahwa penyebab *technostress* terdiri dari empat dimensi yaitu *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty*.

### ***Complexity***

*Complexity* (kompleksitas) mengacu pada tingkat kesulitan, kerumitan, atau tingkat perincian dalam suatu sistem, objek, atau konsep. Sifat kompleksitas sering kali berkaitan dengan jumlah elemen yang saling terkait dalam suatu sistem atau dengan tingkat kerumitan dalam pemahaman atau analisis suatu topik. Kompleksitas dapat muncul dalam berbagai konteks, seperti dalam ilmu pengetahuan, teknologi, matematika, sosiologi, ekonomi, dan berbagai aspek kehidupan sehari-hari (Yoon et al., 2020).

### ***Overload***

*Overload* adalah kondisi di mana seseorang atau suatu sistem mengalami tekanan atau beban yang melebihi kapasitas atau kemampuan yang dimiliki untuk mengelolanya. *Overload* mempengaruhi diberbagai konteks baik dalam kehidupan sehari-hari, pekerjaan, dan teknologi (Farmania dan Elsyah, 2022).

### ***Invasion***

Bruce Schneier (2000), seorang ahli keamanan komputer berpendapat bahwa invasi adalah tindakan peretasan atau akses tidak sah ke sistem komputer, jaringan, atau data yang bertujuan untuk mencuri, merusak, atau mengganggu operasi. Upaya pencegahan dan perlindungan seringkali dibutuhkan untuk mengurangi dampak dari invasi, baik dalam hal keamanan nasional, lingkungan, privasi, atau keamanan data (Farah et al, 2019).

### **Uncertainty**

Alkhwaldi et al (2022), berpendapat bahwa ketidakpastian (*uncertainty*) merujuk pada berbagai faktor yang menciptakan ketidakmampuan untuk memprediksi atau mengukur hasil atau peristiwa yang berkaitan dengan penggunaan *e-wallet* atau dalam operasi *fintech*. Resiko dari *uncertainty* yang menjadikan penghalang minat seseorang dalam menggunakan *e-wallet fintech* (Xie, Ye, dan Huang, 2021).

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang akan diterapkan pada studi ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan data primer. Data primer tersebut akan didapatkan langsung dari responden melalui kuesioner yang disusun oleh peneliti dan akan disebarluaskan menggunakan *google form* kepada pengguna *e-wallet fintech* konsumen generasi Z di Provinsi Lampung. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang wajib diisi oleh responden guna mengumpulkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan konsumen generasi Z pengguna *e-wallet fintech* di Provinsi Lampung yang diketahui jumlahnya sebanyak 1.174.188 (Komisi Pemilihan Umum, 2023). Metode mendapatkan sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Berdasarkan perhitungan rumus slovin sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 99,99 generasi *zilenial*.

### **Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner tersebut nantinya akan dibagikan kepada konsumen generasi Z yang memiliki minat menggunakan *e-wallet fintech* di Provinsi Lampung melalui media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan TikTok.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dilakukan dengan teknik membagikan kuesioner dengan memanfaatkan media sosial Whatsapp, Instagram, dan Tik

Tok. Dalam membagikan kuesioner peneliti memanfaatkan media social karena lebih mudah mengakses responden, kecepatan distribusi, mudah berinteraksi, dan mudah dalam pemantauan.

## **Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis**

### **a. Uji Kualitas Data**

#### **1) Uji Validitas**

Ghozali (2021) mengungkapkan tujuan validitas adalah untuk mengukur apakah pernyataan dalam kuesioner yang telah dibuat sah atau valid. Suatu komponen dianggap valid jika koefisien ( $r$ ) tidak kurang dari 0,3. Apabila korelasi skor setiap komponen instrumen dengan skor totalnya kurang dari 0,3, maka komponen tersebut dianggap tidak memenuhi syarat atau tidak valid. Uji validitas dilakukan menggunakan SPSS versi 23.

#### **2) Uji Reliabilitas**

Ghozali (2021) uji reliabilitas adalah tindakan penting yang dilakukan dalam perkembangan instrumen kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen tersebut konsisten. Untuk menilai reliabilitas setiap metode yang digunakan, penulis memanfaatkan koefisien *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) menggunakan bantuan software SPSS versi 23. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7.

### **b. Skala Pengukuran**

Instrumen pada penelitian ini digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi dampak digital *technostress* terhadap minat penggunaan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di provinsi lampung. Pengukuran ini akan dilakukan melalui serangkaian pertanyaan yang terdapat pada kuesioner, dengan menggunakan skala *likert* dari skor 1 hingga 5.

### **c. Uji Asumsi Klasik**

#### **1) Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dikerjakan untuk menentukan apakah variabel yang sedang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak. Hal ini penting karena jika data dari setiap variabel tidak berdistribusi normal, sehingga pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik (Ghozali, 2021).

#### **2) Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk memeriksa apakah ada korelasi antara variabel independen dalam sebuah model regresi. Jika terdapat korelasi, maka terjadi masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Jika multikolinieritas terdeteksi, salah satu variabel independen sebaiknya dihapus dari model, dan model regresi perlu dibuat kembali (Ghozali, 2021).

### **3) Uji Heteroskedastisitas**

Ghozali (2021) mengungkapkan uji rank spearman digunakan untuk memeriksa ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menghubungkan variabel independen terhadap nilai absolut residual dari hasil regresi. Apabila koefisien korelasi antara variabel independen dan nilai absolut dari residual signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa ditemukan heteroskedastisitas (varian residual tidak homogen).

## **d. Uji Hipotesis**

### **1) Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi digunakan untuk memperkirakan nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel X, dan juga untuk menilai perubahan variabel Y yang diharapkan untuk setiap perubahan satuan pada variabel X. Persamaan dari regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \epsilon$$

### **2) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dimanfaatkan untuk menentukan sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> berada dalam rentang 0 hingga 1. Nilai R<sup>2</sup> yang rendah menggambarkan bahwa variabel-variabel independen hanya memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati 1 menggambarkan bahwa variabel-variabel independen hampir sepenuhnya menyediakan informasi yang diperlukan untuk memperkirakan variabel dependen (Ghozali, 2021).

### **3) Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)**

Uji statistik F dimanfaatkan untuk menentukan apakah variabel independen secara keseluruhan mempengaruhi variabel dependen. Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>)

diterima. Ini berarti bahwa semua variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 5%, atau dapat juga dilihat dari nilai probabilitas (Ghozali, 2021).

#### 4) Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji statistik t dimanfaatkan untuk mengukur seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021). Kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis adalah sebagai berikut:

- a) Variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial apabila nilai t hitung lebih dari t tabel atau signifikansi kurang dari 0,05.
- b) Variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial apabila nilai t hitung lebih dari t tabel atau signifikansi kurang dari 0,05.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang telah disebarakan sebanyak 100 responden dalam penelitian ini. Kuesioner disebarakan secara langsung dan menggunakan media *social* Instagram, Whastapp, dan Tik- Tok kepada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 1.** Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
<i>Complexity</i>	100	16	50	35.37	6.345
<i>Overload</i>	100	24	50	35.46	6.271
<i>Invasion</i>	100	18	50	34.74	7.096
<i>Uncertainty</i>	100	15	50	33.68	8.217
<i>Intention</i>	100	25	49	35.55	5.790
Valid N (listwise)	100				

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa nilai standar deviasi untuk setiap variabel lebih kecil dibandingkan dengan nilai *mean*. Kesimpulan dari data tersebut menjelaskan bahwa nilai *mean* dapat berfungsi sebagai representasi yang mewakili keseluruhan data.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 2.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.389	1.943		3.289	.001
	Complexity	.433	.105	.474	4.111	.000
	Overload	.414	.102	.448	4.049	.000
	Invasion	.057	.108	.069	.525	.601
	Uncertainty	-.083	.073	-.117	-1.138	.258

Persamaan regresi linear berganda dengan pengukuran *intention* yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan statistik seperti pada tabel diatas adalah berikut ini:

$$Y = 6.389 + 0,433 X_1 + 0,414 X_2 + 0,057 X_3 - 0,083 X_4$$

**Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)**

**Tabel 3.** Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2370.007	4	592.502	59.329	.000 <sup>b</sup>
	Residual	948.743	95	9.987		
	Total	3318.750	99			

Hasil uji simultan memperoleh nilai F hitung sebanyak 59,329 > dari F tabel 2,467 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa koefisien regresi dari variabel *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty* secara simultan berpengaruh signifikan pada penggunaan *e-wallet* dalam minat *fintech*.

**Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)**

**Tabel 4.** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.389	1.943		3.289	.001
	Complexity	.433	.105	.474	4.111	.000
	Overload	.414	.102	.448	4.049	.000
	Invasion	.057	.108	.069	.525	.601
	Uncertainty	-.083	.073	-.117	-1.138	.258

Hasil tabel.4 uji parsial sehingga penjelasan berikut dapat diberikan:

Hasil dari uji t pengaruh variabel *complexity* terhadap *intention* menggunakan *e-wallet fintech* diperoleh besaran t hitung sebesar 4,111 > dari t tabel 1.98525 dan besaran signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka H<sub>1</sub> diterima. Berdasarkan temuan dari uji t *complexity* berpengaruh positif dan signifikan.

Hasil dari uji t pengaruh variabel *overload* terhadap *intention* menggunakan *e-wallet fintech* diperoleh besaran t hitung sebesar 4,049 > dari t tabel 1.98525 dan besaran signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka H<sub>2</sub> diterima. Berdasarkan temuan dari uji t *overload* berpengaruh positif dan signifikan.

Hasil dari uji t pengaruh variabel *invasion* terhadap *intention* menggunakan *e-wallet fintech* diperoleh besaran t hitung sebesar 0,525 > dari t tabel 1.98525 dan besaran signifikansi sebesar 0,601 > 0,05 maka H<sub>3</sub> ditolak. Berdasarkan temuan dari uji t *invasion* tidak berpengaruh.

Hasil dari uji t pengaruh variabel *uncertainty* terhadap *intention* menggunakan *e-wallet fintech* diperoleh besaran t hitung sebesar -1.138 < dari t tabel 1.98525 dan besaran signifikansi sebesar 0,258 > 0,05 maka H<sub>4</sub> ditolak. Berdasarkan temuan dari uji t *uncertainty* tidak berpengaruh.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah *complexity*, *overload*, *invasi*, dan *uncertainty* berhubungan dengan minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung. Data yang diperoleh berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *complexity* dan *overload* berpengaruh positif dan signifikan, sebaliknya dengan variabel *invasi* dan *uncertainty* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet fintech* pada konsumen generasi Z di Provinsi Lampung.

Berlandaskan hasil yang didapatkan dan kesimpulan penelitian ini memiliki saran yang dapat menjadi referensi yaitu penelitian ini dianggap mampu menjadi masukan bagi para inovator dan pengambil kebijakan untuk menjadikan aplikasi *fintech* lebih mudah digunakan dan sederhana sehingga tidak menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan sosialisasi dan dasar pengambilan keputusan dalam menggunakan *e-wallet fintech* kedepan oleh pembaca dan masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- 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*. *Artikel Aspek Ekonomi dan Bisnis*, 14(19).
- APJII. (2023). Laporan Survei Internet APJII. Jakarta Selatan. Diakses dari <https://survei.apjii.or.id/survei>.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Meuter, M. L. (2002). Menerapkan layanan mandiri yang sukses teknologi. *Akademi Eksekutif Manajemen*, 16(4), 96–109. <https://doi.org/10.5465/ame.2002.8951333>.
- Davis, F. (1989). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New-End User Information Systems: Theory and Results*. *Disertasi. Massachusetts Institute of Technology*, 8(1), 233-250.
- Farah, N., Zainun, H., Johari, J., dan Adnan, Z. (2019). *Technostress and Commitment to Change : The Moderating Role of Internal Communication Technostress and Commitment to Change : The Moderating Role of Internal*. *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672180/>.
- Farmania, A., dan Elsyah, R., D. (2022). Fenomena *Technostress* di Masa Pandemi COVID-19 Akibat *Work From Home* di Indonesia. *Universitas Bina Nusantara*, 14(14).
- Fintach* Indonesia, 2022. *Annual Members Survey*. Asosiasi Fintech Indonesia 78 hal.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 506 hal.
- Komisi Pemilihan Umum, (2023). *Daftar Pemilih Tetap*. Diakses pada <https://lampung.antaranews.com/berita/690174/generasi-milenial-dominasi-dpt-pemilu-2024-di-lampung>.
- Rabaa'i. (2021). Menjelajahi Faktor Penentu Keberlanjutan Pengguna Niat Menggunakan Layanan Mobile Banking di Kuwait: Memperluas Model Ekspektasi-Konfirmasi. *Jurnal Sistem Informasi Asia Pasifik*, 31(2), 141-184. <https://doi.org/10.14329/apjis/>.
- Ragu, N. Tarafdar, M., dan Tu, Q. (2008). Konsekuensinya technostress untuk pengguna akhir dalam organisasi: Pengembangan dan validasi konseptual. *Penelitian Sistem Informasi*, 19(4), 417-433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165/>.
- Safitri, T. A. (2021). Kontribusi Fintech Payment Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 23(2), 140-145.
- Schneier, B. (2000). *Secrets and Lies: Digital Security in a Networked World*. Business Weekly Publications Inc.
- Sugiyono, (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung CV. Alfabeta.

- Tu, Q., Wang, K., dan Shu, Q. (2011). *The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress : A Social Cognitive Theory Perspective*. *International Journal of Human*, 27(10), 923-939. <https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555313/>.
- Xie, J., Ye, L., Huang, W., dan Ye, M. (2021). *Understanding FinTech Platform Adoption : Impacts of Perceived Value and Perceived Risk*, 16(5), 1893-1911.
- Yoon et al. (2020). *An empirical study on factors affecting customers acceptance of internet-only banks in Korea*. *Cogent Business & Management*, 7(1), 179-259. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1792259>.