

FAKTOR MEMPENGARUHI PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEWANGAN SEMASA PANDEMIK COVID-19

FACTORS AFFECTING FINANCIAL TECHNOLOGY ADOPTION DURING COVID-19 PANDEMIC

Fara Khaleeda Zainuddin¹

Si-Roei Kew²

Lain-Tze Tee³

¹Faculty of Economics and Management, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Malaysia,
(E-mail: a175032@siswa.ukm.edu.my)

²Faculty of Economics and Management, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Malaysia,
(E-mail: srkew@ukm.edu.my)

³Faculty of Economics and Management, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Malaysia,
(E-mail: jrtee@ukm.edu.my), Corresponding author

Article history

Received date : 20-5-2024

Revised date : 23-5-2024

Accepted date : 23-6-2024

Published date : 30-6-2024

To cite this document:

Zainuddin, F. K., Kew, S.-R., & Tee, L.-T. (2024).

Faktor mempengaruhi penggunaan teknologi
kewangan semasa pandemik COVID-19.

*International Journal of Accounting, Finance and
Business (IJAFB)*, 9 (55), 179 - 190.

Abstrak: Peranan teknologi kewangan di musim pandemik COVID-19 meninggalkan impak yang besar kepada ekonomi dan masyarakat dunia khususnya rakyat Malaysia dalam memberikan perkhidmatan kemudahan terhadap solusi transaksi kewangan meskipun berlakunya sekatan kawalan pergerakan di seluruh negara. Oleh itu, kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengenalpasti faktor mempengaruhi penggunaan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19. Fokus kajian adalah meneroka empat factor iaitu jangkaan prestasi, jangkaan usaha, faedah yang diperoleh dan keselamatan yang dijangkakan dalam menentukan niat tingkah laku pengguna yang menggunakan teknologi kewangan. Sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah sebanyak 102 orang responden yang merupakan ahli komuniti penduduk yang menetap di negeri Selangor. Kaedah pengumpulan data dalam kajian ini adalah berbentuk kuantitatif iaitu dengan kaedah pengedaran borang soal selidik. Kajian ini diukur dengan menggunakan kaedah analisis kebolehppercayaan, analisis deskriptif, analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Dapatan hasil keseluruhan model kajian ini menunjukkan bahawa jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan faedah yang diperoleh mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan niat tingkah laku menggunakan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19. Hasil kajian ini memberi implikasi penting kepada ahli akademik, pihak berkepentingan industri dan penggubal dasar tentang kepentingan jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan faedah yang diperoleh oleh pengguna demi mendorong penggunaan teknologi kewangan.

Kata Kunci: Teknologi Kewangan, Jangkaan Prestasi, Jangkaan Usaha, Faedah yang Diperoleh, Keselamatan yang Dijangkakan.

Abstract: *The role of financial technology in the COVID-19 pandemic season left a big impact on the world economy and society, especially Malaysians in providing convenient services for financial transaction solutions despite the movement control restrictions across the country. Therefore, this study was conducted with the aim of identifying factors influencing the use of financial technology during the COVID-19 pandemic. The focus of the study is to explore four factors, namely performance expectations, effort expectations, benefits gained and perceived security in determining the behavioral intentions of financial technology users. The sample used in this study is a total of 102 respondents who are the community residents living in the state of Selangor. The method of data collection in this study is quantitative, which is the method of distributing questionnaires. This study is measured by using methods of reliability analysis, descriptive analysis, correlation analysis and multiple regression analysis. The findings of the overall results of this research model show that expected performance, expected effort and benefits obtained have a positive and significant relationship with the behavioral intention to use financial technology during the COVID-19 pandemic. The results of this study give important implications to academics, industry stakeholders and policy makers about the importance of performance expectations, effort expectations and benefits obtained by users in order to encourage the use of financial technology.*

Keywords: *Financial Technology, Performance Expectations, Effort Expectations, Benefits Earned, Perceived Security.*

Pengenalan

Penggunaan teknologi kewangan (fintech) semakin berkembang pesat dan menunjukkan pertumbuhan di Malaysia. Susulan pandemik COVID-19, teknologi kewangan kini menjadi satu platform yang sangat penting untuk memenuhi keperluan kewangan secara unik kepada pelbagai segmen masyarakat. Menurut Berita Harian Online (2020), lebih daripada 85 peratus populasi rakyat Malaysia yang berusia 15 tahun ke atas mempunyai akses ke akaun kewangan. Hal ini menunjukkan bahawa peratusan rakyat Malaysia yang menggunakan teknologi kewangan menerusi Internet dan e-dagang semakin meluas terutama sekali dalam urusan perniagaan. Antara contoh teknologi kewangan adalah seperti perbankan internet, penggunaan kad debit dan kredit, Insurtech, WealthTech dan sebagainya. Teknologi digital yang digunapakai dalam bidang perniagaan seperti telekomunikasi, peruncitan, broker saham, kewangan dan sebagainya secara tidak langsung telah meningkatkan kecekapan dan produktiviti sesebuah perniagaan. Oleh itu, tidak boleh menafikan bahawa teknologi yang digunakan dalam sektor kewangan juga amat berperanan penting dalam melancarkan dan menyelesaikan segala permasalahan pengurusan kewangan dalam kehidupan seharian.

Pandemik COVID-19 yang melanda negara dan di seluruh dunia ini telah mendatangkan impak yang cukup besar terhadap segala aktiviti harian manusia. Kesannya, apabila kerajaan mula menguatkuasakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) di seluruh negara pada 18 Mac 2020 bagi membendung penularan COVID-19 telah menyebabkan banyak sektor di dalam negara ini terjejas termasuklah sektor perniagaan. Jika dilihat sewaktu PKP, banyak gerai, kedai dan kompleks membeli belah tidak boleh dibuka kecuali kedai yang menjual barangan keperluan sahaja dibenarkan. Hal ini telah sedikit sebanyak menggugat pendapatan harian peniaga-peniaga berkenaan sehingga ada yang menyerah kalah dan terpaksa gulung tikar akibat tidak mampu menanggung kos-kos tetap seperti bayaran sewa meskipun tiada pelanggan. Pelaksanaan PKP yang dilakukan oleh kerajaan sekaligus telah melumpuhkan ekonomi negara secara menyeluruh.

Kejutan pandemik COVID-19 jelas telah mendorong penggunaan teknologi dengan cara yang tidak dijangka. Kesannya telah mengakibatkan berlakunya perubahan dalam jangka masa panjang terhadap masyarakat dan ekonomi negara. Perkara tersebut telah menyebabkan berlakunya perkembangan sektor teknologi yang semakin berkembang luas sehingga wujudnya jurang peningkatan yang cukup ketara dalam jumlah penggunaannya. Menurut laporan WorldPay (2020), pembayaran secara dalam talian telah menyumbang 22% daripada titik penjualan global pada tahun 2019 dan peratusannya dijangka akan meningkat kepada 29.6% pada tahun 2023. Oleh hal yang demikian, telah terbukti pentingnya perkhidmatan ini dalam membantu banyak isi rumah dan perusahaan syarikat lain untuk mengurangkan risiko penyakit dan kesan terhadap sosioekonomi negara daripada bertambah buruk akibat daripada pandemik ini di samping dapat membebaskan manusia melakukan segala aspek kehidupan sehari-harian seperti biasa. Secara amnya, kewujudan teknologi kewangan ini mampu memberi ruang fleksibiliti yang lebih besar kepada pengguna untuk menyesuaikan diri menggunakan produk dan perkhidmatan baru dengan cepat dan mudah.

Selain itu, penggunaan aplikasi digital dalam teknologi kewangan adalah antara platform yang penting dalam menambah baik kitaran aliran wang dalam negara. Oleh itu, kemajuan teknologi pendigitalan adalah penting untuk melestarikan dan merencanakan semula ekonomi negara. Persoalannya, sejauh mana pengguna menggunakan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19? Dan apakah faktor yang mendorong penggunaan teknologi kewangan? Kajian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi kewangan ketika pandemik COVID-19.

Lantas itu, hasil kajian ini dapat membantu memudahkan urusan kerajaan dalam usaha merencanakan ekonomi digital dan memajukan kewangan sosial secara digital bagi membantu golongan-golongan yang lebih memerlukan. Pihak industri juga boleh menggunakan hasil kajian ini untuk mengambil langkah yang proaktif untuk sentiasa membangunkan dan menambahbaik produk teknologi kewangan ke arah lebih produktif dan lestari. Kajian ini juga diharapkan dapat menambahkan lagi kajian yang berkaitan tentang penggunaan teknologi kewangan di samping dapat menarik minat pengkaji-pengkaji lain untuk meneliti dan mendalami lagi kajian ini sehingga memperoleh keputusan yang lebih baik.

Kajian Literatur

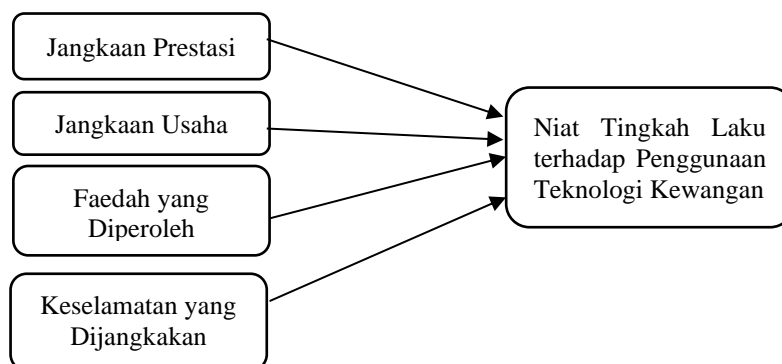
Krisis COVID-19 telah mempengaruhi banyak sektor ekonomi dan pasaran kewangan (Gupta et al., 2020; Tee & Kew, 2022; Lim et al., 2023) di samping turut meninggalkan implikasi yang buruk dalam semua aspek kehidupan manusia. Menurut Dube dan Kathende (2020), sewaktu negara menutup sempadan negara dan menyekat sosial berlangsung, tidak semua golongan masyarakat mampu berdiam diri di rumah tanpa membuat sebarang aktiviti ekonomi untuk menjana pendapatan keluarga mereka. Kebanyakan masyarakat terjejas khususnya mereka yang bergantung hidup kepada ekonomi tidak formal misalnya perniagaan kecil-kecilan yang tidak dapat menjalankan aktiviti perniagaan mereka dalam tempoh tersebut. Perkara ini dilihat daripada tinjauan yang dilakukan oleh kebanyakan media yang mendapati bahawa rungutan peniaga terhadap kemerosotan jualan sehingga mengalami kerugian hampir 100% sepanjang musim COVID-19 telah menjejaskan sumber pendapatan mereka. Justeru itu, langkah untuk mengekang masalah ini daripada berlarutan adalah dengan mengambil pendekatan baru iaitu dengan memanfaatkan penggunaan teknologi seperti fintech bagi melancarkan semula operasi perniagaan. Pengadaptasikan keperluan digital adalah salah satu bentuk kemahiran dan ilmu yang wajar digunakan demi kelangsungan sesebuah operasi perniagaan yang berterusan.

Menurut Zhao dan Bacao (2021), sewaktu penutupan dan penyekatan sosial yang dilakukan di China, kebanyakan masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi secara dalam talian berbanding menggunakan wang tunai. Hal ini kerana bagi mengikut saranan dan cadangan yang disyorkan oleh kerajaan dan Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) bagi mengelakkan hubungan antara masyarakat sebagai salah satu langkah pencegahan dan pengurangan penghantaran risiko penyakit COVID-19. Ini jelas ketika negara dilanda COVID-19, kaedah alternatif yang dibawa oleh fintech yang membangunkan teknologi digital kewangan telah menimbulkan keyakinan pengguna sebagai langkah yang efektif sewaktu pandemik kerana dengan hanya memanfaatkan telefon pintar sahaja, pengguna boleh memulakan perniagaan secara kecil-kecilan melalui pelbagai saluran.

Teknologi kewangan dilihat mengalami perubahan yang sangat ketara semasa pandemik COVID-19 kesan daripada peralihan bentuk perniagaan secara tradisional kepada perniagaan digital atau perniagaan atas talian. Kajian mengenai kesedaran fintech telah banyak dilakukan di kebanyakan negara sebelum berlakunya pandemik seperti United Kingdom, Latvia, Finland dan banyak lagi. Meskipun tahap kesedaran dan persepsi mengenai kewangan alternatif dalam kalangan pengguna di sesetengah negara pada awal kemunculan teknologi ini adalah sangat rendah, namun persepsi pengguna telah berubah dari semasa ke semasa mengikut Indeks Penggunaan Fintech di negara-negara Asia seperti China, Japan, India, Singapore and Hong Kong (Ernst & Young, 2017).

Kerangka Teori

Walaupun terdapat pelbagai teori yang digunakan untuk menerangkan teknologi penggunaan tetapi model yang paling kerap digunakan ialah Davis (1989) Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*, TAM) dan Venkatesh et al. (2003) Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, UTAUT). Oleh itu, kajian ini menggunakan TAM dan UTAUT sebagai teori asas dengan mengkaji faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha, dan menambah dua faktor iaitu faedah yang diperoleh, dan keselamatan yang dijangkakan untuk menentukan niat tingkah laku pengguna terhadap penggunaan teknologi kewangan ketika krisis COVID-19. Rajah 1 menunjukkan kerangka model yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna yang menggunakan penggunaan teknologi kewangan.



Rajah 1: Kerangka Model Kajian

Jangkaan Prestasi

Jangkaan prestasi ditakrifkan sebagai sejauh mana teknologi akan memberi faedah kepada pengguna dalam melakukan aktiviti tertentu (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012). Prestasi dikonseptualisasikan dengan menggunakan atribut yang berkaitan dengan kecekapan sistem, kepantasan dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas terutamanya semasa pandemik COVID-19, pengguna akan menunjukkan lebih perhatian terhadap kecekapan dan ketepatan dalam pembayaran. Das and Das juga (2023) mendapati persepsi kebergunaan meningkatkan penggunaan teknologi kewangan. Ini adalah konsisten dengan kajian Amnas et al. (2023) bahawa persepsi kebergunaan memainkan peranan yang penting untuk menambahkan bilangan pengguna teknologi kewangan. Hubungan positif antara jangkaan prestasi dan niat tingkah laku dijangka akan wujud dalam kajian ini selaras dengan hasil kajian lepas (Sing & Matsui, 2017).

H1: Jangkaan prestasi mempunyai kesan positif ke atas niat tingkah laku penggunaan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19.

Jangkaan Usaha

Jangkaan usaha ditakrifkan sebagai tahap kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi pengguna (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012). Setiawan et al. (2023) juga mendapati bahawa persepsi kemudahan penggunaan memberi kesan positif terhadap penggunaan teknologi kewangan dalam kalangan wanita Indonesia. Namun begitu, Igamo et al. (2024) mendapati bahawa persepsi kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi pengguna untuk mengadaptasi teknologi kewangan semasa pasca pandemik COVID-19. Kajian penyelidikan terdahulu telah menemui bukti hubungan jangkaan usaha dengan niat tingkah laku, iaitu melaporkan bahawa jangkaan usaha memberi kesan yang positif terhadap niat tingkah laku dalam konteks yang berbeza.

H2: Jangkaan usaha mempunyai kesan positif ke atas niat tingkah laku penggunaan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19.

Faedah yang Diperoleh

Faedah yang diperoleh pula merujuk kepada sejauh mana persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh semasa menggunakan perkhidmatan kewangan digital (Park et al., 2019). Hal ini kerana pengguna akan cenderung menilai sendiri kemungkinan hasil manfaat yang mereka rasakan daripada tingkah laku mereka (Thaler, 1985). Terutamanya dalam situasi pandemik ini, amalan penjarakan sosial telah semakin menjadi suatu keutamaan bagi mengurangkan risiko penularan COVID-19. Oleh itu, aspek ciri kemudahan tanpa sentuhan yang wujud pada teknologi digital membolehkan pengguna merumuskan bahawa ia boleh memudahkan segala urusan mereka di samping boleh mengekalkan penjarakan sosial sewaktu pandemik.

H3: Faedah yang diperoleh mempunyai kesan positif ke atas niat tingkah laku penggunaan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19.

Keselamatan yang Dijangkakan

Keselamatan yang dijangkakan mewakili sebagai persepsi pengguna terhadap sistem teknologi elektronik (Khalilzadeh et al, 2017). Dari segi melakukan transaksi kewangan atas talian, kekurangan keselamatan akan mendorong pengguna untuk tidak menggunakan pembayaran secara digital kerana persepsi terhadap risiko keselamatannya adalah negatif. Oleh itu, persepsi terhadap keselamatan amat penting sebagai jaminan untuk menyakinkan pengguna menggunakan perkhidmatan teknologi kewangan semasa tempoh pandemik. Selain itu, Lye et

al. (2022) mendapati bahawa persepsi keselamatan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dalam menggalakkan penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat di Lembah Klang. Dapatan kajian tersebut adalah konsisten dengan Zhang et al. (2023) bahawa sekuriti data adalah penting untuk meningkatkan tahap penggunaan perkhidmatan teknologi kewangan. Roh et al. (2024) juga mendapati bahawa persepsi keselamatan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan imej positif kepada pelanggan dalam menggunakan perkhidmatan teknologi kewangan.

H4: Keselamatan yang dijangkakan mempunyai kesan positif ke atas niat tingkah laku penggunaan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dalam pengumpulan data iaitu dengan melakukan tinjauan soal selidik. Soal selidik yang dibangunkan ini berdasarkan penemuan penyelidikan lepas yang berkaitan dengan niat tingkah laku. Soalan-soalan diukur dengan menggunakan skala Likert 5-titik (dari 1 hingga 5 yang mewakili “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”).

Sasaran utama tinjauan soal selidik ini adalah diberikan secara rawak kepada penduduk-penduduk di dalam negeri Selangor sewaktu krisis COVID-19. Menurut Sekaran (2003), ukuran sampel yang sesuai ialah lebih besar daripada 30 dan lebih kecil daripada 500 untuk kebanyakan penyelidikan. Oleh itu, persampelan kajian yang dikumpulkan sekitar 102 orang responden adalah sesuai digunakan untuk dianalisis. Untuk kajian, setiap responden telah mengisi soal selidik yang diedarkan dan memberikan maklumat yang lengkap. Kaedah persampelan yang digunakan dalam kajian ini ialah persampelan kebarangkalian secara rawak dan mudah. Hal ini kerana responden yang dipilih melalui kaedah ini adalah secara rawak bebas di kalangan komuniti penduduk-penduduk yang menetap di negeri Selangor.

Antara teknik analisis data kajian yang digunakan adalah Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Untuk menganalisis kajian, Cronbach's alpha diuji bagi mengkaji kebolehpercayaan konstruk untuk mengesahkan model pengukuran yang digunakan oleh pengkaji lepas. Oleh itu, dalam kajian ini, tinjauan ujian rintis dijalankan ke atas 30 orang responden terlebih dahulu untuk memperolehi nilai Cronbach's Alpha yang melebihi nilai 0.70 ke atas sebelum dibuat kepada sampel yang lebih besar. Teknik pengesahan kandungan soal selidik ini adalah sangat penting dijalankan supaya bagi memastikan item yang dibentang dalam tinjauan boleh dibaca, difahami dan jelas kepada responden. Kajian ini juga menggunakan kaedah analisis deskriptif, analisis korelasi dan analisis regresi berganda untuk menganalisis struktur model kajian.

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Taburan demografi sampel telah dijalankan ke atas 102 orang responden untuk menganalisis ciri-ciri demografi responden yang terlibat. Antara ciri-ciri responden yang dikaji adalah terdiri daripada jantina, umur, kaum, tahap pendidikan, pekerjaan, dan kekerapan menggunakan teknologi kewangan semasa pandemik.

Jadual 1: Demografi Responden

Ciri-Ciri Responden	Profil	%
Jantina	Lelaki	15.7
	Perempuan	84.3
Umur	<21 tahun	15.7
	21-30 tahun	80.4
	31-40 tahun	2.0
	41-50 tahun	2.0
	51-60 tahun	0.0
	>60 tahun	0.0
Kaum	Melayu	87.3
	Cina	6.9
	India	2.0
	Lain-lain	3.9
Tahap pendidikan	Sekolah rendah/menengah	8.8
	Diploma/Sijil/Matrikulasi	23.5
	Sarjana Muda	67.6
	Sarjana dan ke atas	0.0
Pekerjaan	Kakitangan awam	2.9
	Kakitangan swasta	7.8
	Bekerja sendiri	2.0
	Tidak bekerja	2.0
	Pelajar	84.3
	Lain-lain	1.0
Kekerapan menggunakan teknologi kewangan semasa pandemic COVID-19	Setiap hari	20.6
	Seminggu sekali	11.8
	Sebulan sekali	2.9
	Apabila wujud keperluan	64.7

Berdasarkan Jadual 1 di atas, kebanyakan responden terdiri daripada wanita dengan peratusan sebanyak 84.3% berbanding lelaki sebanyak 15.7%. Mengenai kategori umur, majoriti responden adalah berumur 21-30 tahun dengan peratusan sebanyak 80.4% diikuti dengan umur 21 tahun ke bawah, 31-40, 41-50 dengan masing-masing 15.7%, 2%, 2% dan tiada responden untuk umur 51-60 dan 60 tahun ke atas. Bagi kategori kaum pula, majoriti responden adalah terdiri daripada kaum Melayu iaitu sebanyak 87.3% dan diikuti oleh kaum Cina 6.9%, lain-lain 3.9% dan India 2%. Sementara itu, kebanyakan responden memiliki tahap pendidikan Sarjana Muda sebanyak 67.6%, Diploma/Sijil/Matrikulasi 23.5%, sekolah rendah dan menengah 8.8% dan bagi peringkat Sarjana dan ke atas tiada jumlah responden direkodkan. Untuk kategori pekerjaan pula, golongan pelajar menunjukkan peratusan tertinggi dengan 84.3%, diikuti dengan kakitangan swasta 7.8%, kakitangan awam 2.9%, bekerja sendiri dan tidak bekerja masing-masing dengan 2% dan lain-lain pekerjaan dengan 1%. Akhir sekali, didapati bahawa kebanyakan responden lebih cenderung menggunakan teknologi kewangan apabila wujud keperluan iaitu sebanyak 64.7% berbanding menggunakannya pada setiap hari 20.6%, seminggu sekali 11.8% dan sebulan sekali dengan 2.9% semasa pandemik.

Bahagian ini menerangkan kebolehpercayaan pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar.

Jadual 2: Pekali Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Berdasarkan Item Standardized	Jumlah Item
0.966	0.968	18

Semua pekali Cronbach's Alpha yang nilainya melebihi 0.70 menunjukkan bahawa soal selidik yang dijalankan boleh dipercayai. Maka, Jadual 2 yang menunjukkan nilai pekali Cronbach's Alpha, $\alpha = 0.966$ adalah boleh diterima.

Jadual 3: Nilai Kebolehpercayaan Pembolehubah

	Item	Cronbach's Alpha
Niat Tingkah Laku terhadap Penggunaan Teknologi Kewangan	4	0.926
Jangkaan Prestasi (JP)	4	0.927
Jangkaan Usaha (JU)	4	0.928
Faedah yang Diperoleh (FD)	3	0.907
Keselamatan yang Dijangkakan (KD)	3	0.862

Jadual 3 menunjukkan nilai kebolehpercayaan konstruk yang diuji dalam dua jenis pembolehubah iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Semua pembolehubah boleh dipercayai disebabkan mencatat nilai kebolehpercayaan yang sangat tinggi. Contohnya, nilai Cronbach's Alpha untuk jangkaan prestasi dan jangkaan usaha adalah 0.927 dan 0.928. Cronbach's Alpha bagi konstruk faedah yang diperoleh pula mencatatkan 0.907 manakala Cronbach's Alpha bagi keselamatan yang dijangkakan pula merekodkan 0.862. Pembolehubah bersandar iaitu niat tingkah laku terhadap penggunaan teknologi kewangan pula menunjukkan nilai Cronbach's Alpha adalah 0.926.

Jadual 4: Analisis Korelasi Pearson

Pembolehubah	Korelasi Pearson	Darjah Korelasi
Jangkaan Prestasi (JP)	0.810**	Positif Kuat
Jangkaan Usaha (JU)	0.806**	Positif Kuat
Faedah yang Diperoleh (FD)	0.837**	Positif Kuat
Keselamatan yang Dijangkakan (KD)	0.566**	Positif Sederhana

*Nota: Pembolehubah bersandar: niat tingkah laku terhadap penggunaan teknologi kewangan. **Korelasi adalah signifikan pada tahap 1%*

Jadual 4 menunjukkan analisis korelasi pearson. Nilai korelasi koefisien untuk jangkaan prestasi, jangkaan usaha, faedah yang diperoleh dan keselamatan yang dijangkakan masing-masing menunjukkan dengan $r = 0.810$, $r = 0.806$, $r = 0.837$ dan $r = 0.566$. Hasil analisis korelasi ini menunjukkan bahawa jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan faedah yang diperoleh mempunyai hubungan positif yang kuat dengan niat tingkah laku menggunakan teknologi kewangan. Namun, terdapat juga hubungan positif yang sederhana antara keselamatan yang dijangkakan dengan niat tingkah laku.

Jadual 5: Analisis Regresi Berganda

Pembolehubah	Beta	t	Sig.
Konstan		1.557	0.123
Jangkaan Prestasi (JP)	0.301	3.300	0.001
Jangkaan Usaha (JU)	0.262	2.686	0.009
Faedah yang Diperoleh (FD)	0.373	3.487	0.001
Keselamatan yang Dijanjikan (KD)	-0.002	-0.030	0.976
F		79.644	0.000
R ²		0.767	
R ² diselaraskan		0.757	

Jadual 5 menunjukkan hasil dapatan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis kajian. Berdasarkan hasil, jangkaan prestasi mempunyai hubungan yang sangat signifikan terhadap niat tingkah laku dalam menggunakan teknologi kewangan ($\beta=0.301$, $p<0.01$). Maka, Hipotesis 1 adalah diterima. Seterusnya, jangkaan usaha turut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkah laku dalam menggunakan teknologi kewangan ($\beta=0.262$, $p<0.01$). Maka, Hipotesis 2 adalah diterima. Tambahan pula, hubungan antara faedah yang diperoleh dan niat tingkah laku dalam menggunakan teknologi kewangan adalah signifikan ($\beta=0.373$, $p<0.01$). Oleh itu, Hipotesis 3 juga diterima. Bagi hubungan antara keselamatan yang dijanjikan dengan niat tingkah laku pula menunjukkan tiada pengaruh yang signifikan yang mana dengan nilai beta koefisien adalah negatif ($\beta= -0.002$, $p>0.1$). Maka, Hipotesis 4 adalah ditolak. Akhirnya, keseluruhan model ini adalah baik seperti yang ditunjukkan dalam jadual oleh nilai $F=79.644$, $p<0.01$ yang mana menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara semua pembolehubah bebas (JP, JU, FD dan KD) secara serentak terhadap niat tingkah laku dalam menggunakan teknologi kewangan dengan nilai R^2 sebanyak 76.7 peratus. Manakala, nilai R^2 diselaraskan sebanyak 75.7 peratus pula menunjukkan bahawa empat pembolehubah bebas tersebut telah berjaya menerangkan kepelbagaian dalam impak yang berlaku.

Hasil dapatan kajian ini menunjukkan kepentingan TAM dan UTAUT di mana jangkaan prestasi dan jangkaan usaha memberi kesan positif yang signifikan ke atas niat tingkah laku penggunaan teknologi kewangan. Berdasarkan hasil analisis data, jangkaan prestasi mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap niat tingkah laku pengguna. Oleh itu, kajian ini menyokong pernyataan Sing dan Matsui (2017) bahawa jangkaan prestasi mempengaruhi persepsi niat tingkah laku terhadap penggunaan teknologi kewangan. Apabila pengguna berasa selesa menggunakan teknologi, jangkaan mereka terhadap prestasi teknologi akan meningkat (Zhou et al., 2010). Oleh itu, jika mereka mengandaikan kemudahan yang disediakan oleh teknologi kewangan boleh membantu mereka melakukan pembayaran secara pantas dan cekap terutama dalam situasi kecemasan ketika pandemik COVID-19, ia secara langsung akan mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakannya.

Kajian ini turut mendedahkan dalam Hipotesis 2 berkenaan impak jangkaan usaha terhadap niat tingkah laku menggunakan teknologi kewangan adalah signifikan yang mana hujah tersebut disokong oleh kajian yang lepas yang membuktikan bahawa jangkaan usaha mempunyai pengaruh ke atas niat tingkah laku (Venkatesh et. al, 2003). Hal ini kerana pengguna merasakan menggunakan teknologi akan lebih memudahkan dan tahap persepsi jangkaan yang positif terhadap teknologi akan meningkat (Zhou et al., 2010). Teknologi kewangan yang menyediakan perkhidmatan yang lebih mudah dan boleh membantu membuat proses pembayaran menjadi lebih efektif berbanding kaedah pembayaran secara tradisional, maka pengguna akan lebih cenderung memilih teknologi kewangan. Perkara ini bertepatan dengan

impak yang berlaku akibat sekatan yang dikenakan sewaktu pandemik di mana pengguna menuntut alat yang boleh mengurangkan usaha dan tanpa menggunakan tenaga mereka untuk membuat transaksi pembayaran dengan pantas dalam kehidupan seharian.

Tambahan lagi, kesan signifikan terbesar yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna untuk menggunakan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19 adalah disebabkan oleh faedah yang diperoleh seperti yang ditunjukkan dalam Hipotesis 3. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa faedah yang diperoleh selari dengan jangkaan mental individu berkenaan manfaat atau kelebihan menggunakan teknologi kewangan ketika pandemik. Menurut beberapa pandangan pengkaji-pengkaji terdahulu ada menyatakan bahawa impak faedah yang diperoleh tidak hanya berfokus kepada kecekapan sesuatu alat teknologi kewangan tersebut sahaja yang boleh mempengaruhi persepsi pengguna mengenai kemudahan yang diberikan (Park et al., 2019) tetapi juga berkait dengan faedah sesebuah teknologi yang bercirikan tanpa sentuhan. Jika mengikut situasi pandemik COVID-19, tahap jangkaan mental manusia dalam mengekalkan penjarakan sosial dan mengurangkan hubungan sesama manusia (Wilder-Smith & Freedman, 2020) akan lebih menjurus kepada sebuah alat teknologi tanpa sentuh yang boleh dipercayai. Oleh kerana itu, faedah yang diperoleh mencerminkan jangkaan mental pengguna terhadap ciri-ciri faedah yang dimiliki oleh teknologi tersebut yang seterusnya mempengaruhi niat tingkah laku pengguna dengan ketara.

Walau bagaimanapun, hipotesis 4 ditolak dalam kajian ini yang mana menunjukkan bahawa keselamatan yang dijangkakan tidak mempunyai kesan langsung terhadap niat tingkah laku pengguna semasa pandemik COVID-19. Mengikut dapatan kajian lepas menunjukkan 70% daripada variasi konstruk keselamatan dijelaskan oleh persepsi risiko (Khalilzadeh et. al, 2017). Hal ini kerana risiko terdedahnya maklumat peribadi kepada golongan pihak ketiga menjadi faktor kerisauan pengguna untuk menggunakan teknologi kewangan apatah lagi semasa musim pandemik. Perkara tersebut menyebabkan tingkat kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap penggunaan teknologi kewangan semakin berkurangan untuk melakukan transaksi. Oleh hal yang demikian kerana segala penentuan tingkah laku seseorang pengguna adalah sangat dipengaruhi oleh beberapa persepsi mengenai keselamatan diri seperti kebolehppercayaan dan faktor melindungi hak privasi mereka dalam apa jua proses transaksi yang dilakukan sewaktu pandemik. Akan tetapi, kajian ini tidak mendapat hubungan yang signifikan mungkin disebabkan sampel yang berbeza dan responden merasa faktor keselamatan bukan merupakan faktor yang paling utama berbanding dengan faktor-faktor lain dalam penggunaan teknologi kewangan semasa pandemik COVID-19.

Kesimpulan

Impak pandemik COVID-19 di Malaysia telah sangat memberi implikasi yang teruk kepada aktiviti kegiatan ekonomi dan amalan kehidupan seharian masyarakat dalam menjalankan norma kehidupan seperti biasa. Dengan itu, kepentingan dan kesedaran mengenai teknologi kewangan dilihat semakin menunjukkan peningkatan ketara pada musim wabak ini di mana fungsinya untuk melakukan transaksi kewangan dan keputusan bagi memudahkan segala urusan jual beli mahupun dalam tujuan pelaburan. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat mengguna teknologi kewangan ketika pandemik COVID-19. Hasil kajian ini telah menunjukkan bahawa jangkaan prestasi, jangkaan usaha, faedah yang diperoleh memberi kesan positif kepada penggunaan teknologi kewangan. Akan tetapi, faktor keselamatan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan niat tingkah laku yang menggunakan teknologi kewangan.

Meskipun begitu, terdapat beberapa limitasi yang wujud dalam kajian ini yang perlu diperakui. Dalam kaedah persampelan yang digunakan, disarankan penkaji masa akan datang untuk menjalankan kajian di skop kawasan yang luas untuk mendapatkan bilangan responden yang lebih besar berkaitan dalam bidang penyelidikan yang serupa. Kaedah perbandingan juga boleh dijalankan untuk kajian masa depan bagi mengetahi kesan impak yang berlaku di antara negara-negara yang lain. Selain itu, kajian seterusnya boleh mempertimbangkan untuk menambahbaik kajian dengan meneroka faktor-faktor lain yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna yang menggunakan teknologi kewangan. Malahan, instrumen pengukuran dalam kajian ini juga boleh diperhalusi lagi dalam penyelidikan masa depan untuk meningkatkan kesahihannya. Oleh hal yang demikian, berharap kajian ini boleh menyumbang pengetahuan dan membantu pihak berkepentingan industri untuk melakukan pembaharuan dari segi penggunaan ciri-ciri teknologi baru dalam produk dan perkhidmatan kewangan yang seiring dengan kehendak pemodenan dan pasaran yang kompetitif pada masa hadapan.

Rujukan

- Amnas, M. B., Selvam, M., Raja, M., Santhoshkumar, S., & Parayitam, S. (2023). Understanding the Determinants of FinTech Adoption: Integrating UTAUT2 with Trust Theoretic Model. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(12), 505.
- Berita Harian Online. (2020). Dasar fintech Malaysia sedia dikaji semula. Diakses dari <https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2020/10/739363/dasar-fintech-malaysia-sedia-dikaji-semula> (7 Okt 2020)
- Das, A., & Das, D. (2023). Adoption of FinTech services amidst COVID-19 pandemic: empirical evidence from Assam. *Managerial Finance*, 49(6), 1075–1093.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dube, K., & Kathende, C.N. (2020). Africa can end poverty in world bank blogs. An inclusive response to COVID-19 for Africa's informal workers. Diakses dari <https://blogs.worldbank.org/africacan/inclusive-response-covid-19-africas-informal-workers> (29 Mei 2020)
- Ernst & Young. (2017). EY FinTech Adoption Index 2017: The rapid emergence of FinTech. Diakses dari [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/\\$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf)
- Gupta, M., Abdelmaksoud, A., Jafferany, M., Lotti, T., Sadoughifar, R., & Goldust, M. (2020). COVID-19 and economy. *Dermatologic Therapy*, 33(4), e13329.
- Igamo, A. M., Al Rachmat, R., Siregar, M. I., Gariba, M. I., Cherono, V., Wahyuni, A. S., & Setiawan, B. (2024). Factors influencing Fintech adoption for women in the post-Covid-19 pandemic. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100236.
- Khalilzadeh, J., Ozturk, A.B., & Bilgihan, A. (2017). Security-related factors in extended UTAUT model for NFC based mobile payment in the restaurant industry. *Computers in Human Behavior*, 70, 460–474.
- Lim, J. J., Kew, S. R., & Tee, L. T. (2023). COVID-19 Impact on Stock Returns of Travel, Leisure and Hospitality Sectors in Malaysia. *Labuan Bulletin of International Business and Finance*, 21(1), 1–8.
- Lye, L. Y., Tee, L.-T., & Kew, S.-R. (2022). COVID-19 and Digital Wallet Adoption: COVID-19 dan Pengadoptasian Dompert Digital. *Management Research Journal*, 11(2), 27–38.
- Park, J., Ahn, J., Thavisay, T., & Ren, T. (2019). Examining the role of anxiety and social influence in multi-benefits of mobile payment service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 140–149.

- Roh, T., Yang, Y. S., Xiao, S., & Park, B. I. (2024). What makes consumers trust and adopt fintech? An empirical investigation in China. *Electronic Commerce Research*, 24(1), 3–35.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. United State of America: John Willey and Sons, Inc.
- Setiawan, B., Phan, T. D., Medina, J., Wieriks, M., Nathan, R. J., & Fekete-Farkas, M. (2023). Quest for financial inclusion via digital financial services (Fintech) during COVID-19 pandemic: case study of women in Indonesia. *Journal of Financial Services Marketing*, 1–15.
- Sing, M. & Matsui, Y. (2017). How long tail and trust affect online shopping behavior: An extension to UTAUT2 framework. *Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems*, 9(4), 1–24.
- Tee, L.-T., & Kew, S.-R. (2022). COVID-19 Cases, deaths, vaccinations and Malaysian Islamic stock market returns. *Journal of International Business, Economics and Entrepreneurship*, 7(1), 12–18.
- Thaler, R. (1985). Mental accounting and consumer choice. *Marketing Science*, 4(3), 199–214. <http://www.jstor.org/stable/183904>
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J.Y.L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Wilder-Smith, A., & Freedman, D.O. (2020). Isolation, quarantine, social distancing and community containment: Pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. *Journal of Travel Medicine*, 27(2), 1–4.
- WorldPay. (2020). Global payments reports. Diakses dari <https://worldpay.globalpaymentsreport.com/>
- Zhang, W., Siyal, S., Riaz, S., Ahmad, R., Hilmi, M. F., & Li, Z. (2023). Data security, customer trust and intention for adoption of Fintech services: an empirical analysis from commercial bank users in Pakistan. *Sage Open*, 13(3), 21582440231181388.
- Zhao, Y., & Bacao, F. (2021). How does the pandemic facilitate mobile payment? An investigation on users' perspective under the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1016.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760–767.