

The Effect of Fintech Use on Personal Financial Management With Trust as a Mediating Variable in Generation Z

Ida Bagus Gde Indra Wedhana Purba¹, IA Cynthia Saisaria Mandasari², Ade Ruly Sumiartini³

^{1,2}Universitas Warmadewa, Indonesia

Email: indravedhana93@gmail.com

Keywords:

Fintech; Trust;
Personal Financial Management;
Generation Z;
Financial Technology;
Technology Use;

Abstract

This study aims to analyze the influence of fintech use on personal financial management among Generation Z, with trust as a mediating variable. Data were collected through a survey of Generation Z users who actively use fintech services and analyzed using statistical regression and mediation analysis methods. The results indicate that fintech use has a positive and significant influence on personal financial management among Generation Z. Furthermore, trust acts as a partial mediator that strengthens this relationship. These findings indicate that user trust in fintech is crucial for improving the effectiveness of personal financial management. The practical implications of this study include the need to develop secure, transparent, and user-friendly fintech features, as well as improving digital financial literacy among Generation Z. Theoretically, this study strengthens the framework of the Technology Acceptance Model and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology by emphasizing the role of trust in financial technology adoption. This study opens up opportunities for further research to explore the factors influencing the effectiveness of fintech in the financial management of the younger generation.

INTRODUCTION

The rapid advancement of financial technology (fintech) in Indonesia has precipitated a significant paradigm shift in how society accesses and manages financial services. This digital transformation offers unprecedented convenience, speed, and efficiency, making services such as digital wallets, online investment platforms, and peer-to-peer lending increasingly integral to daily life, particularly for the younger demographic. Generation Z, often characterized as digital natives, dominates this adoption curve because they are naturally inclined toward technology-driven solutions for their consumption and saving habits (Fajri, 2024; Hasan et al., 2021). Recent studies indicate that the proliferation of smartphones and internet penetration has created a fertile ecosystem for fintech growth, allowing users to bypass traditional banking hurdles and access financial tools instantaneously (Karsen et al., 2021). Consequently, fintech is no longer merely an

alternative but has become a primary infrastructure for financial interaction among Indonesian youth.

Beyond mere transactional convenience, the integration of fintech into daily routines has begun to reshape personal financial management behaviors. The availability of automated budgeting tools, real-time expense tracking, and low-barrier investment applications empowers individuals to plan their finances with greater precision (Warchlewska et al., 2021). However, the impact of this technology is not uniform; it relies heavily on the user's ability to navigate these platforms effectively. Research suggests that while access has expanded, the actual quality of financial management depends on how well these tools are utilized to foster financial discipline and literacy (Morgan & Trinh, 2021). Furthermore, the shift toward cashless societies has altered psychological spending behaviors, necessitating a deeper understanding of how digital interfaces influence the financial prudence of the younger generation (Chuang et al., 2021).

Notwithstanding the benefits, the fintech ecosystem faces substantial challenges, primarily revolving around security and user trust. High-profile incidents of data breaches, identity theft, and fraudulent peer-to-peer lending schemes have exposed vulnerabilities in the digital financial infrastructure, creating a barrier to sustained adoption (Michélie et al., 2025; Ali et al., 2021). These security concerns are critical because trust acts as the fundamental currency in financial relationships; without the assurance that personal data and assets are secure, users are likely to disengage or limit their usage of these platforms (Ryu & Ko, 2021). Empirical evidence highlights that perceived risk negatively correlates with the intention to continue using fintech services, suggesting that technical reliability and regulatory compliance are prerequisites for user retention (Khatun et al., 2022). Therefore, the issue of trust is not merely a technical hurdle but a psychological determinant that dictates whether fintech can effectively serve as a tool for long-term financial well-being.

From an academic perspective, a notable research gap exists regarding the mechanism through which fintech usage translates into better personal financial management. While previous studies, such as those by Saragih and Hidayat (2024) and Damayanti and Nurhidayah (2022), have extensively explored the direct relationship between fintech literacy and adoption intention, few have examined the mediating role of trust in the context of actual management behavior. Most existing literature focuses on "intention to use" rather than the "effectiveness of management" post-adoption (Nugraha et al., 2022). Additionally, the influence of regulatory frameworks on building this trust remains under-discussed in the context of Generation Z's financial decision-making (Suryono et al., 2021). There is a lack of comprehensive analysis on how the psychological state of "trusting the system" bridges the gap between simply having a fintech app and successfully managing one's personal finances.

To address these disparities, this study aims to analyze the influence of fintech usage on personal financial management among Generation Z, explicitly positioning trust as a mediating variable. This research is urgent given the increasing reliance of youth on digital platforms and the concurrent rise in cyber risks that threaten their financial stability (Judijanto et al., 2024). The novelty of this study lies in its specific focus on the *mediation mechanism* of trust, offering a fresh perspective that extends beyond the direct causality models found in the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Setiawan et al., 2023). By integrating the element of trust, this research contributes to a more holistic understanding of digital financial behavior, providing theoretical reinforcements to existing

acceptance models and offering practical insights for policymakers and developers to create a safer, more trustworthy fintech environment for the younger generation (Wardana et al., 2022).

METHODS

Research Type and Design

This study employs a quantitative approach with a causal design to examine and explain the cause-and-effect relationships between the variables under investigation. This approach was selected as it allows for the objective measurement of social phenomena through the collection of numerical data, which is subsequently analyzed statistically (Creswell & Creswell, 2023). Specifically, the research design applied is an explanatory survey, which aims not only to describe respondent characteristics but also to test hypotheses regarding the influence of fintech usage on personal financial management with trust as a mediating variable. This method is relevant for verifying existing theories, such as the Technology Acceptance Model (TAM), within the context of digital financial behavior among the younger generation (Sudaryono, 2021). The study is cross-sectional, meaning data were collected at a single point in time to capture the dynamics of the relationships between variables as they existed at that moment (Sugiyono, 2022).

Population and Sample

The population for this study consists of Generation Z individuals residing in Denpasar who actively use fintech services to assist in their personal financial management. Given the large and indeterminate size of the population (infinite population), the sampling technique employed is purposive sampling. Respondents were selected based on specific inclusion criteria: they must be between the ages of 18 and 25 and have used fintech applications (such as digital wallets or investment platforms) for at least the last six months (Emzir, 2021). The determination of sample size was based on the guidelines by Hair et al. (2021), which suggest that the minimum sample size should be 5 to 10 times the number of variable indicators used. With a total of 12 indicators in this study, the minimum sample size was established at 120 respondents. This number is considered representative and sufficient to meet the statistical assumptions of the multivariate analysis employed (Riyanto & Hatmawan, 2020).

The primary data collection technique involved the distribution of an electronic questionnaire (Google Form) online to respondents who met the criteria. The research instrument utilized a 5-point Likert Scale, ranging from "Strongly Disagree" (1) to "Strongly Agree" (5), to measure respondent perceptions across three main variables: Fintech Usage (X), Trust (M), and Personal Financial Management (Y). Indicators for the fintech usage variable were adopted from Warchlewska et al. (2021) and Damayanti & Nurhidayah (2022), covering frequency, duration, and type of service. The trust variable was measured based on indicators of security, reliability, and transparency, referencing Ali et al. (2021) and Solarz & Adamek (2023). Meanwhile, indicators for personal financial management, such as planning, recording, and discipline, were developed from the study by Saragih & Hidayat (2024). Prior to the main analysis, the instrument underwent validity and reliability testing to ensure that the measurement tool was accurate and consistent in data capture (Yusuf, 2021).

Procedures and Data Analysis

The research procedure began with a preparation phase that included proposal drafting, instrument development, and sample identification, followed by questionnaire distribution and data collection. Once the data were collected, a cleaning and tabulation process was conducted before proceeding to the analysis stage. The data analysis technique used was variance-based

Structural Equation Modeling (SEM), also known as Partial Least Squares (PLS), utilizing SmartPLS software. This method was chosen for its superiority in handling complex research models with mediating variables and relatively limited sample sizes while maintaining high predictive power (Hair et al., 2022). The analysis was conducted in two stages: outer model evaluation to test the validity and reliability of indicators, and inner model evaluation to test the hypothesized relationships between variables and the mediating role of trust via path analysis. This entire procedure was designed systematically to address the research problem and achieve the established research objectives (Abdillah & Hartono, 2021).

RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini melibatkan 120 responden yang merupakan generasi Z dan berdomisili di Denpasar. Data demografis responden diperoleh untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang sosial ekonomi serta faktor relevan lain yang berpotensi mempengaruhi hasil penelitian. Dari total 120 responden, sebanyak 68 orang (56,7%) adalah perempuan, sedangkan 52 orang (43,3%) adalah laki-laki. Proporsi ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan sedikit lebih dominan dalam penelitian ini, yang sejalan dengan tren penggunaan fintech di kalangan generasi muda perempuan yang cenderung aktif menggunakan aplikasi keuangan digital. Semua responden termasuk dalam rentang usia generasi Z, yaitu antara 18 hingga 25 tahun. Mayoritas responden (75%) berada pada rentang usia 20-23 tahun, sedangkan sisanya tersebar pada rentang usia 18-19 tahun dan 24-25 tahun. Sebagian besar responden berstatus mahasiswa (65%), sementara sisanya adalah fresh graduate atau telah bekerja (35%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan minimal pendidikan menengah hingga perguruan tinggi. Dari sisi pendapatan, sebanyak 45% responden memiliki penghasilan pribadi atau dukungan finansial bulanan antara Rp1.000.000 hingga Rp3.000.000. Sekitar 30% responden memiliki pendapatan di atas Rp3.000.000, dan 25% sisanya berpendapatan di bawah Rp1.000.000, yang umumnya masih mengandalkan dukungan orang tua atau beasiswa. Sebanyak 60% responden menggunakan layanan fintech secara aktif setiap hari atau hampir setiap hari, 25% menggunakan beberapa kali dalam seminggu, dan 15% menggunakan fintech secara sporadis atau kurang dari sekali seminggu. Layanan fintech yang paling sering digunakan oleh responden meliputi dompet digital (e-wallet) seperti OVO, GoPay, Dana (70%), aplikasi investasi saham atau reksa dana (20%), serta layanan pinjaman digital (10%).

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variable	Indikator	Koefisien	
		Korelasi	Cronbach's Alpha
Use of Fintech	Frekuensi Penggunaan	0.904	0.934
	Jenis Layanan Fintech yang Digunakan	0.894	
	Durasi Penggunaan	0.954	
	Kemudahan Akses	0.907	
Trust	Keamanan Transaksi	0.893	0.876
	Keandalan Layanan	0.88	
	Transparansi dan Klaritas Informasi	0.92	
	Perencanaan Keuangan	0.881	

Personal Financial Management		Pengelolaan Utang	0.838
		Tabungan dan Investasi	0.846
		Pencatatan dan Pemantauan	0.829
		Pengeluaran	0.887

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen pengumpulan data memenuhi standar kualitas penelitian yang baik. Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan akurat. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi hasil pengukuran instrumen apabila dilakukan pengulangan pada kondisi yang sama.

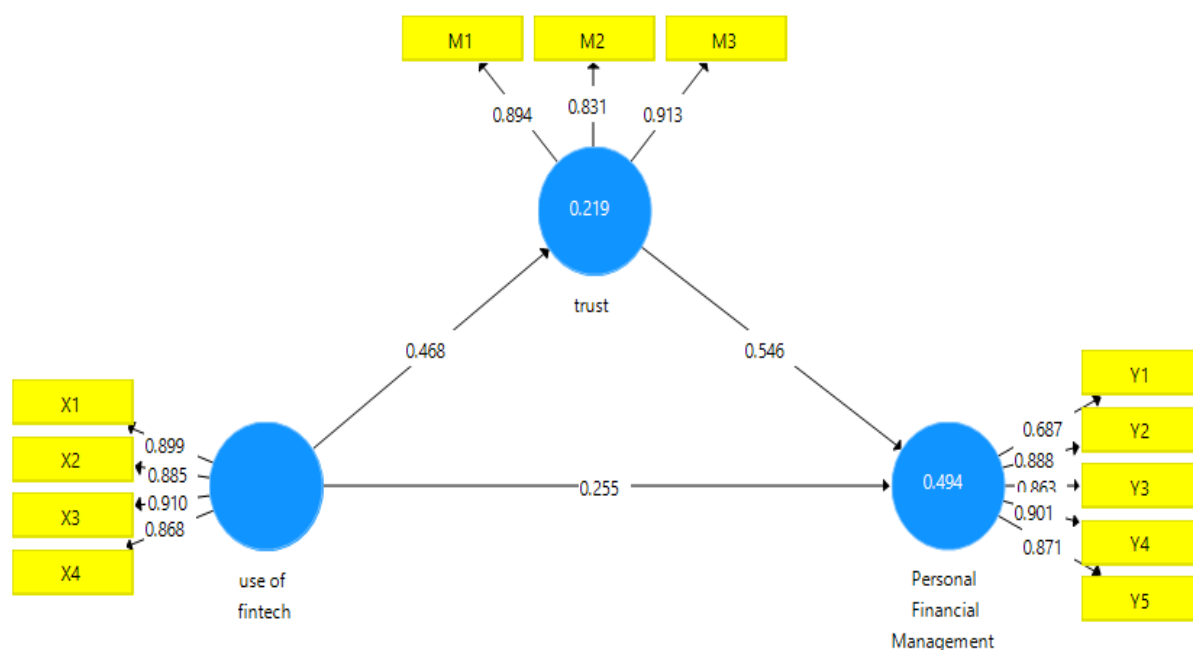
Validitas diuji menggunakan metode korelasi item-total melalui analisis Pearson Product Moment. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel penggunaan fintech (use of fintech), kepercayaan (trust), dan manajemen keuangan pribadi (personal financial management) memiliki nilai korelasi yang signifikan dengan nilai total skor instrumen, dengan koefisien korelasi di atas 0,30 pada taraf signifikansi 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item valid dan dapat digunakan untuk mengukur konstruk variabel secara tepat.

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut: variabel penggunaan fintech memperoleh nilai 0,872, variabel kepercayaan 0,890, dan variabel manajemen keuangan pribadi 0,855. Nilai tersebut jauh di atas ambang batas 0,70 yang direkomendasikan dalam literatur penelitian sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan menghasilkan pengukuran yang konsisten.

Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data pada populasi generasi Z di Denpasar. Keabsahan dan konsistensi instrumen ini memastikan bahwa hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti.

Pada model pengukuran dilakukan evaluasi hubungan antara indikator dan konstruknya dengan menilai validitas dan reliabilitas. Evaluasi model pengukuran (outer model) bertujuan mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang digunakan mengukur variabel penelitian. Variabel penelitian meliputi *Entrepreneurial Leadership*, *Frugal Innovation*, *Entrepreneurial Bricolage*, *Sustainability economic performance* diukur dengan indikator reflektif. Konstruk validitas dianalisis dengan menguji convergent validity dan discriminant validity. Reliabilitas dinilai dengan composite reliability, dan cronbach alpha.

Convergent validity digunakan untuk mengukur validitas indikator sebagai pengukur sebuah konstruk, terlihat dari outer loading. Suatu indikator dapat dikatakan valid jika mempunyai outer loading di atas 0,6 terhadap konstruk yang dituju dan atau nilai t-statistik di atas 1,96 (Latan dan Ghazali, 2012). Namun, untuk penelitian bersifat eksploratori dan penelitian yang merupakan tahap awal pengembangan skala pengukuran, nilai outer loading 0,5-0,6 masih dianggap cukup Output SmartPLS untuk outer loading memberikan hasil sebagaimana Gambar 2.



Gambar 2. Output SmartPLS 3.2.9 (Loading Factor dan Standardize Beta)

Penelitian ini menggunakan nilai outer loading di atas 0,50.

Tabel 3. Hasil Outer Loading dari Variabel Penelitian

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
M1 <- trust	0.894	0.896	0.025	35.094	0.000
M2 <- trust	0.831	0.835	0.044	19.098	0.000
M3 <- trust	0.913	0.913	0.024	38.034	0.000
X1 <- use of fintech	0.899	0.898	0.025	36.028	0.000
X2 <- use of fintech	0.885	0.889	0.029	30.909	0.000
X3 <- use of fintech	0.910	0.911	0.027	33.183	0.000
X4 <- use of fintech	0.868	0.869	0.038	22.872	0.000
Y1 <- Personal Financial Management	0.687	0.683	0.087	7.885	0.000

Y2	<-	Personal	0.888	0.890	0.033	27.277	0.00
Financial							0
Management							
Y3	<-	Personal	0.863	0.864	0.036	24.098	0.00
Financial							0
Management							
Y4	<-	Personal	0.901	0.900	0.028	32.447	0.00
Financial							0
Management							
Y5	<-	Personal	0.871	0.872	0.029	30.190	0.00
Financial							0
Management							

Sumber : Data diolah, 2025

Metode lainnya yang dapat digunakan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (*Average Variance Extracted*) untuk setiap variabel dengan nilai korelasi antar variabel lainya di dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Hair *et al.*, 2017).

Tabel 4. Hasil pengujian *Average Variance Extracted*

		Cronbach's Alpha	rho _A	Composite Reliability	Average Extracted (AVE)	Variance
Personal	Financial	0.898	0.90	0.926	0.715	
Management			2			
trust		0.854	0.85	0.911	0.775	
			6			
use of fintech		0.913	0.91	0.939	0.793	
			4			

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4. maka dapat dijelaskan bahwa nilai AVE masing-masing variabel memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50, sehingga model dapat dikatakan valid. *Composite reliability* digunakan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur (Hair *et al.*, 2017). Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* > 0,70 (Hair *et al.*, 2017). Berdasarkan hasil analisis maka dapat dijelaskan bahwa nilai AVE masing-masing variabel memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* lebih besar dari 0,70, Maka dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Pengujian terhadap model struktural atau inner model dengan PLS dilakukan dengan melihat nilai R-Square (R2) yang merupakan uji goodness-fit model. Nilai R-square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen. Nilai R-square variabel *Personal Finance Management* sebesar 0,494 yang berarti 49.4 persen variansi *Personal Finance Management* dijelaskan oleh variabel Use of fintech dan trust, sisanya

dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Nilai R-square variabel Trust sebesar 21.9 persen hal ini berarti 21.9 persen variansi Trust dijelaskan oleh variabel use of fintech dan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya Nilai R-square untuk setiap variabel endogen tercantum pada Tabel 5.16 berikut :

Tabel 5. Hasil pengujian R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Personal Financial Management	0.494	0.483
trust	0.219	0.211

Sumber : Data diolah, 2025

Nilai *path coefficients* ditunjukkan oleh nilai t-statistik. Nilai tersebut digunakan untuk melihat tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah 5% (tingkat keyakinan 95%). Apabila *p-values* < 0.05 dan t- statistik > 1.96 (angka 1.96 adalah nilai t pada tabel statistika t) maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil analisis PLS menunjukkan arah dan pengaruh masing-masing variabel.

Tabel 6. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
trust -> Personal Financial Management	0.546	0.543	0.119	4.587	0.000
use of fintech -> Personal Financial Management	0.255	0.260	0.123	2.071	0.039
use of fintech -> trust	0.468	0.474	0.112	4.191	0.000

Sumber : Data diolah, 2025

Indirect effect ntuk mengetahui pengaruh tidak langsung antar variabel laten dapat dilihat dari hasil analisis indirect effect.

Tabel 7. Koefisien Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
use of fintech -> trust -> Personal Financial Management	0.255	0.256	0.081	3.168	0.002

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa penggunaan fintech (use of fintech) berpengaruh positif dan signifikan terhadap personal financial management (manajemen keuangan pribadi) pada generasi Z. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas dan kualitas penggunaan layanan fintech oleh generasi Z, maka semakin baik pula kemampuan mereka dalam mengelola keuangan pribadi. Pengaruh positif ini dapat diartikan bahwa fintech sebagai inovasi teknologi keuangan menyediakan kemudahan akses, efisiensi, serta berbagai fitur yang mendukung pengelolaan keuangan secara lebih optimal. Contohnya adalah kemudahan dalam pencatatan transaksi, pengaturan anggaran, investasi, dan pembayaran digital yang terintegrasi. Generasi Z, yang dikenal sebagai digital native, lebih adaptif dan responsif terhadap teknologi sehingga mereka lebih mudah memanfaatkan fintech untuk mengatur keuangan sehari-hari secara efektif. Hasil ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari teknologi akan mendorong pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, teori Manajemen Keuangan Pribadi menjelaskan bahwa pengelolaan keuangan yang baik dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menggunakan alat dan sumber daya yang tersedia, termasuk teknologi keuangan digital.

Secara praktis, temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan dan penyebaran fintech yang user-friendly dan sesuai dengan kebutuhan generasi Z akan semakin meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola keuangan secara mandiri dan bijaksana. Oleh karena itu, para penyedia layanan fintech dan pembuat kebijakan perlu memperhatikan aspek edukasi literasi keuangan dan teknologi untuk memaksimalkan dampak positif fintech pada generasi muda. Selain itu, pengaruh signifikan ini juga membuka peluang penelitian lebih lanjut mengenai variabel-variabel mediasi atau moderasi yang dapat memperkuat hubungan tersebut, seperti tingkat literasi keuangan, sikap terhadap risiko, atau kebiasaan konsumtif generasi Z.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa penggunaan fintech (use of fintech) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan (trust) generasi Z. Hal ini berarti semakin sering dan intens generasi Z menggunakan layanan fintech, maka tingkat kepercayaan mereka terhadap platform fintech tersebut juga semakin meningkat. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fintech tidak hanya mempermudah berbagai transaksi keuangan, tetapi juga mampu membangun rasa percaya di kalangan pengguna muda. Kepercayaan merupakan faktor kunci dalam adopsi teknologi finansial, karena tanpa kepercayaan yang cukup, pengguna cenderung ragu dan enggan menggunakan layanan fintech secara optimal. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan ini antara lain adalah keamanan transaksi, transparansi informasi, kemudahan penggunaan, serta reputasi penyedia layanan fintech itu sendiri.

Fenomena ini sejalan dengan teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang menempatkan kepercayaan sebagai elemen penting dalam menentukan perilaku penggunaan teknologi baru. Generasi Z yang merupakan digital native memiliki ekspektasi tinggi terhadap keamanan dan keandalan layanan digital, sehingga penggunaan fintech yang memenuhi ekspektasi ini secara signifikan meningkatkan trust mereka. Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan fintech harus terus fokus memperkuat aspek keamanan, privasi, serta pelayanan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna, khususnya generasi Z. Kepercayaan yang tinggi akan mendorong loyalitas dan penggunaan fintech yang lebih luas, sekaligus mempercepat inklusi keuangan digital di kalangan masyarakat muda. Selain itu, temuan ini memberikan peluang bagi peneliti selanjutnya untuk

mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memoderasi atau memediasi hubungan antara penggunaan fintech dan trust, seperti literasi digital, pengalaman pengguna, atau persepsi risiko. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan bahwa tingkat kepercayaan (trust) berpengaruh positif dan signifikan terhadap personal financial management (manajemen keuangan pribadi) generasi Z. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan generasi Z terhadap platform fintech atau layanan keuangan digital, semakin baik pula kemampuan mereka dalam mengelola keuangan pribadi. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor krusial dalam membentuk perilaku keuangan generasi Z. Ketika pengguna merasa yakin dan percaya terhadap keamanan, transparansi, serta integritas layanan fintech, mereka cenderung lebih percaya diri dan konsisten dalam menggunakan teknologi tersebut untuk mengatur dan mengelola keuangan sehari-hari. Kepercayaan ini juga mengurangi kekhawatiran akan risiko penyalahgunaan data atau kegagalan transaksi, sehingga mendukung pengambilan keputusan finansial yang lebih rasional dan terencana. Temuan ini sejalan dengan teori Trust-Commitment yang menyatakan bahwa kepercayaan adalah dasar bagi hubungan jangka panjang antara konsumen dan penyedia layanan, serta penting dalam meningkatkan keterlibatan pengguna dalam pengelolaan keuangan pribadi. Generasi Z, sebagai kelompok yang sangat bergantung pada teknologi, memerlukan keyakinan bahwa teknologi yang mereka gunakan dapat memberikan manfaat nyata tanpa risiko yang merugikan. Secara praktis, hasil ini menekankan pentingnya penyedia layanan fintech untuk terus membangun dan mempertahankan kepercayaan melalui peningkatan keamanan data, transparansi informasi, serta pelayanan pelanggan yang responsif. Dengan demikian, generasi Z dapat lebih optimal memanfaatkan fintech dalam meningkatkan literasi dan pengelolaan keuangan mereka secara mandiri dan efektif. Selain itu, temuan ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut yang mengkaji faktor-faktor yang dapat memperkuat atau memediasi hubungan antara kepercayaan dan manajemen keuangan pribadi, seperti pengalaman pengguna, tingkat literasi keuangan, dan persepsi risiko.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kepercayaan (trust) dapat memediasi secara parsial pengaruh penggunaan fintech (use of fintech) terhadap personal financial management (manajemen keuangan pribadi) generasi Z. Hal ini berarti pengaruh penggunaan fintech terhadap pengelolaan keuangan pribadi tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga melalui peningkatan tingkat kepercayaan generasi Z terhadap layanan fintech. Mediation parsial ini menunjukkan bahwa selain penggunaan fintech secara langsung meningkatkan kemampuan generasi Z dalam mengelola keuangan, kepercayaan juga berperan sebagai jalur penting yang memperkuat hubungan tersebut. Dengan kata lain, ketika generasi Z menggunakan fintech, mereka cenderung membangun kepercayaan terhadap platform tersebut, dan kepercayaan inilah yang kemudian mendorong pengelolaan keuangan pribadi menjadi lebih efektif dan efisien. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang menempatkan trust sebagai variabel kunci dalam mempengaruhi sikap dan perilaku pengguna terhadap teknologi baru. Kepercayaan yang tinggi membuat pengguna merasa aman dan nyaman dalam menggunakan fintech, sehingga meningkatkan konsistensi dan kualitas pengelolaan keuangan mereka. Secara praktis, hasil ini menegaskan pentingnya bagi penyedia layanan fintech untuk tidak hanya fokus pada inovasi produk dan kemudahan penggunaan, tetapi juga pada upaya membangun dan memelihara kepercayaan pengguna melalui aspek keamanan, transparansi, dan layanan pelanggan yang handal. Dengan demikian, generasi Z dapat lebih optimal memanfaatkan fintech dalam meningkatkan literasi dan pengelolaan keuangan secara mandiri. Selain itu, temuan ini membuka peluang penelitian lanjutan untuk menggali variabel lain yang

mungkin menjadi mediator atau moderator dalam hubungan antara penggunaan fintech dan manajemen keuangan pribadi, seperti literasi keuangan, sikap terhadap risiko, atau pengalaman pengguna.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan fintech berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen keuangan pribadi generasi Z, dengan kepercayaan sebagai mediator parsial, memiliki implikasi praktis yang penting. Bagi penyedia layanan fintech, temuan ini menegaskan bahwa pengembangan fitur yang user-friendly, aman, dan transparan sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan pengguna, terutama generasi Z yang sangat bergantung pada teknologi digital. Selain itu, edukasi literasi keuangan yang terintegrasi dengan penggunaan fintech harus menjadi prioritas untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih efektif. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat model Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dengan menambahkan variabel trust sebagai mediator yang mempengaruhi hubungan antara penggunaan teknologi dan perilaku manajemen keuangan. Temuan ini juga membuka ruang bagi pengembangan teori lebih lanjut terkait peran trust dalam adopsi teknologi finansial di kalangan generasi muda.

CONCLUSION

This study concludes that fintech usage exerts a positive and significant influence on the personal financial management of Generation Z, with trust serving as a crucial partial mediator that strengthens this relationship. These findings confirm that accessibility and innovative features are insufficient on their own; user trust regarding security, transparency, and system reliability plays a central role in driving financial management effectiveness. Theoretically, these results enrich the Technology Acceptance Model (TAM) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) frameworks by positioning trust as a pivotal variable that connects technology adoption with more disciplined and planned financial behavior among the digital generation.

Despite offering valuable insights, this research has limitations, primarily regarding its geographical restriction to Denpasar and the reliance on a cross-sectional survey method that only captures data at a single point in time. Practically, the study suggests that fintech providers must prioritize data security features and information transparency to establish a more robust ecosystem of trust. Future researchers are advised to expand the geographical scope and consider additional variables, such as digital financial literacy or social norms, that may influence this dynamic. Furthermore, employing longitudinal approaches in future studies could provide a deeper understanding regarding the long-term stability of trust's impact on financial management behavior.

REFERENCES

- Al Karim R, Rabiul MK, Taskia A, Jarumanecrat T. Millennial Customer Engagement with Fintech Services: The Mediating Role of Trust. *Bus Perspect Res.*2023;22785337231183276.
- Al Rubaiai I, Pria S. Customer Usage Behavior of FinTech Products in Sultanate of Oman. *Int J Res Entrep Bus Stud.* 2022;3(3):11–24.
- Ali M, Raza SA, Khamis B, Puah CH, Amin H. How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance. *Foresight.* 2021;23(4):403–20.

- Balaskas S, Koutroumani M, Komis K, Rigou M. FinTech Services Adoption in Greece: The Roles of Trust, Government Support, and Technology Acceptance Factors. *FinTech*. 2024;3(1):83–101.
- Chan R, Troshani I, Rao Hill S, Hoffmann A. Towards an understanding of consumers' FinTech adoption: the case of Open Banking. *Int J Bank Mark*. 2022;40(4):886–917.
- Damayanti R, Nurhidayah N, ... Pengaruh Financial Literacy, Trus Dan Image Terhadap Behaviour Intention To Use Fintech (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2018 Fakultas *J Ilm Ris* 2022;11(4).
- Damayanti R, Nurhidayah N. Literasi Fintech, Kepercayaan Konsumen Dan Niat Menggunakan E-Wallet. *J Manaj dan Prof*. 2022;3(2):136–42.
- Fajri M. Gen Z Dominasi Penggunaan Fintech, Tak Melulu Buat Konsumsi [Internet]. *KumparanBISNIS*. 2024 [cited 2025 Jan 30]. Available from: <https://kumparan.com>
- Han S, Ulhøi JP, Song H. Digital trust in supply chain finance: the role of innovative fintech service provision. *J Enterp Inf Manag*. 2024;37(6):1737–62.
- Judijanto L, Destiana R, Sudarmanto E, Suprapti IAP, Harsono I. Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital. *J Akunt Dan Keuang West Sci*. 2024;3(01):20–8.
- Khudori M, Ayudiati C. Pengaruh Trust, Resiko, Manfaat dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Fintech dengan Kecerdasan Emosi sebagai Variabel Intervening. *Indo-Fintech Intellectuals J Econ Bus*. 2023;3(2):438–48.
- Kiki A. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, E-Service Quality, Dan Jaminan Rasa Aman Terhadap Minat Menggunakan Fintech Peer To Peer Lending Syariah Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Generasi Milenial Di Kota Bandar Lampung). *UIN Raden Intan Lampung*; 2024.
- Kurniawan D, Tumbuan WJ, Roring F. Pengaruh Brand Image, Viral Marketing, Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Money Fintech Pada Mahasiswa Di Universitas Sam Ratulangi Saat Pandemi Covid-19. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*9. 2021;9(3).
- Michelie, Panjaitan TJ, Larasati SA. Analisis Kepatuhan Perusahaan Fintech Cermati dalam Perlindungan Data Pribadi Terhadap Konsumen. *Demokr J Ris Ilmu Hukum, Sos dan Polit*. 2025;2(1):163–175.
- Nadhiroh U. Pengaruh literasi keuangan terhadap niat berinvestasi generasi milenial pada platform fintech berbasis equity crowdfunding dengan kepercayaan pada platform dan fundraiser sebagai variabel mediasi. *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*; 2024.
- Paaso M, Okat D, Pursiainen V. Trust in Finance and Consumer Fintech Adoption. *SSRN Electron J*. 2021;cfae011.
- Pardiansyah E, Najmudin N, Fatoni A. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Intensi Menggunakan Fintech Syariah: Studi Empiris Generasi Milenial Tangerang Raya. *Al Iqtishod J Pemikir dan Penelit Ekon Islam*. 2023;11(1):21–44.
- Pitria PA. Evaluasi Pengaruh Trust dan Risk Terhadap Minat Peminjam dalam Menggunakan Layanan Peer-To-Peer Lending Aplikasi Fintech di Kota Surabaya (Studi Kasus: Aplikasi Kredivo). *UPN Veteran Jawa Timur*; 2024.
- Roh T, Yang YS, Xiao S, Park B Il. What makes consumers trust and adopt fintech? An empirical investigation in China. *Electron Commer Res*. 2024;24(1):3–35.

- Saragih KA, Hidayat AM. Pengaruh Sikap Pengguna Terhadap Fintech Lending, Regulasi Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Peer To Peer Lending. In: eProceedings of Management. 2024.
- Shuhaiber A, Al-Omoush KS, Alsmadi AA. Investigating trust and perceived value in cryptocurrencies: do optimism, FinTech literacy and perceived financial and security risks matter? *Kybernetes*. 2023;54(1):330–57.
- Solarz M, Adamek J. Trust and Personal Innovativeness as the Prerequisites for Using Digital Lending Services Offered by FinTech Lenders. *Ann Univ Mariae Curie- Skłodowska, Sect H – Oeconomia*. 2023;57(1).
- Vasquez O, San-Jose L. Ethics in Fintech through users' confidence: Determinants that affect trust. *Ramon Llull J Appl Ethics*. 2022;1(13).
- Warchlewska AJ, Janc A, Iwański R. Personal Finances in the Era of Modern Technological Solutions. *Finans i Prawo Finans*. 2021;1(29):155–74.
- Wasyiah A, Firdausyiah SM, Aridi AA, Qultsum MH, Dasman S. Pengaruh Literasi Keuangan, Kepercayaan, Dan Presepsi Risiko Terhadap Fintech Di Kalangan Masyarakat Indonesia. *J Rev Pendidik dan Pengajaran*. 2024;7(4):16842–6.
- Xia H, Lu D, Lin B, Nord JH, Zhang JZ. Trust in Fintech: Risk, Governance, and Continuance Intention. *J Comput Inf Syst*. 2023;63(3):648–62.