

# The Effect of the Quality Characteristics of the FinTech Platform on the Intention to Use: Focusing on Technology Acceptance Model(TAM)

## 핀테크 플랫폼의 품질특성이 이용의도에 미치는 영향: 기술수용모델을 중심으로

Seong-Ha Jeong<sup>1</sup>, Shuli Wang<sup>2</sup>, Sung-Dae Kim<sup>3</sup>, Mi-Yeong Lee<sup>4</sup>, Ha-Kyun Kim<sup>5</sup>

정성하<sup>1</sup>, 왕서려<sup>2</sup>, 김성대<sup>3</sup>, 이미영<sup>4</sup>, 김하균<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Doctoral Student, Graduate School of Information Systems, Pukyong National University, Republic of Korea, vik8sh@naver.com

<sup>2</sup> Doctoral Student, Graduate School of Information Systems, Pukyong National University, Republic of Korea, 1367920736@qq.com

<sup>3</sup> Doctoral Student, Graduate School of Information Systems, Pukyong National University, Republic of Korea, sd6310@naver.com

<sup>4</sup> Doctoral Student, Graduate School of Information Systems, Pukyong National University, Republic of Korea, lmy4479@hanmail.net

<sup>5</sup> Professor, Division of Business, Pukyong National University, Republic of Korea, kimhk@pknu.ac.kr

Corresponding author: Ha-Kyun Kim

**Abstract:** With the development of information and communication technology, the financial industry is also making a paradigm shift using new technologies. The fintech industry can be cited as a technology representing the era of the 4th industrial revolution. However, although technical research on fintech has been steadily conducted, research on the quality of fintech platforms is insufficient. The purpose of this study is to analyze the influence relationship between the perceived usefulness, perceived ease of use, and intention to use the fintech platform. The subjects of the study were users who used the fintech platform, and SPSS 23.0 and Smart PLS 4.0 were used for statistical analysis. The summary of the research results is as follows. First, the system quality of fintech platforms had a significant effect on perceived usefulness. Second, the information quality of fintech platforms had a significant effect on perceived usefulness. Third, the service quality of fintech platforms had a significant effect on perceived usefulness. Fourth, the system quality of fintech platforms had a significant effect on perceived ease of use. Fifth, the information quality of fintech platforms had a significant effect on perceived ease of use. Sixth, the service quality of fintech platforms had a significant effect on perceived ease of use. Seventh, the perceived usefulness, a parameter, had a significant effect on the intention to use. Eighth, perceived ease of use, which is a parameter, had a significant effect on the intention to use. Through this study, it was confirmed that users who use the fintech platform increase their intention to use it when receiving services that provide financial benefits and useful information.

**Keywords:** FinTech Platform, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use, Technology Acceptance Model

Received: October 11, 2022; 1<sup>st</sup> Review Result: November 25, 2022; 2<sup>nd</sup> Review Result: December 23, 2022  
Accepted: January 31, 2023

**요약:** 정보통신기술(ICT: Information and Communications Technologies)이 발전하면서 금융 산업도 새로운 기술 활용한 패러다임 전환이 이루어지고 있다. 4차 산업혁명시대를 대표하는 기술로 핀테크 산업을 꼽을 수 있다. 하지만 핀테크에 관한 기술적인 연구는 꾸준히 있어 왔지만 핀테크 플랫폼의 품질에 대한 연구는 부족한 실정이다. 본 연구는 핀테크 플랫폼의 품질요인이 지각된 유용성, 지각된 용이성을 매개로 하여 이용의도에 대한 영향을 미치는지 분석하는 데 목적이 있다. 연구대상은 핀테크 플랫폼을 이용하는 사용자이며, 통계분석은 SPSS 23.0 및 Smart PLS 4.0을 사용하였다. 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 시스템품질이 지각된 유용성에 정의(+), 유의한 영향을 미쳤다. 둘째, 정보품질이 지각된 유용성에 정의(+), 유의한 영향을 미쳤다. 셋째, 서비스품질이 지각된 유용성에 정의(+), 유의한 영향을 미쳤다. 넷째, 시스템품질이 지각된 용이성에 정의(+), 유의한 영향을 미쳤다. 다섯째, 정보품질이 지각된 용이성에 정의(+), 유의한 영향을 미쳤다. 여섯째, 서비스품질이 지각된 용이성에 정의(+), 유의한 영향을 미쳤다. 일곱째, 매개변수인 지각된 유용성은 이용의도에 유의한 영향을 미쳤다. 여덟째, 매개변수인 지각된 용이성은 이용의도에 유의한 영향을 미쳤다. 본 연구를 통해 핀테크 플랫폼을 이용하는 사용자는 금융 혜택을 주는 서비스와 유용한 정보를 제공받을 때 이용의도가 높아지는 것으로 확인되었다.

**핵심어:** 핀테크 플랫폼, 지각된 유용성, 지각된 용이성, 이용의도, 기술수용모델

## 1. 서론

4차 산업혁명시대의 핵심기술로 핀테크(FinTech) 산업이 부상하고 있으며 블록체인 기술을 기반으로 금융 산업, 의료, 유통 등에서 핵심기술로 발전하고 있다. 핀테크 산업은 IT기술과 융합하여 모바일뱅킹, 앱카드 결제 등과 같은 새로운 패러다임을 금융 산업에 정착시키고 있다[1]. 이러한 핀테크는 금융(Finance) 산업과 기술(Technology)의 융합으로써 ICT 기업이 정보통신기술을 활용하여 경제성과 신뢰성을 확보하고 금융 산업에 새로운 형태의 서비스를 제공하는 것을 의미한다[2].

핀테크 플랫폼 또한 정보통신기술을 바탕으로 한 새로운 기술임에도 불구하고 정보시스템 품질에 대한 연구는 부족한 실정이다. 품질이라는 측면은 다양한 연구분야와 연계되어 정의되기 때문에 단순히 정의하는 것은 쉽지 않다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 하여 핀테크 플랫폼의 품질특성을 구성하는 세부적인 요인을 파악하고 이용의도에 미치는 영향 관계를 실증적인 연구를 통해 확인하고자 한다. 선행연구를 기반으로 매개변수인 지각된 유용성, 지각된 용이성 두 변수에 영향을 주는 원인변수로 핀테크 플랫폼의 품질요인을 시스템품질, 정보품질, 서비스품질로 구분하였고, 이용의도에 영향을 미치는 영향변수로 지각된 유용성 및 지각된 용이성을 채택하였다.

본 연구는 지각된 유용성, 지각된 용이성과 이용의도에 영향을 미치는 핀테크 플랫폼의 품질특성을 분석하는 데 목적이 있다. 연구대상은 핀테크 플랫폼을 이용하는 사용자이며, 통계분석은 SPSS 23.0 및 구조방정식 패키지 Smart PLS 4.0을 사용하였다. 사용하였다. 본 연구가 핀테크 플랫폼 기업이 제공하는 금융 서비스를 이용하는 사용자에게 맞춤 서비스를 제공하는 데 기여할 수 있기를 기대한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 핀테크 플랫폼의 품질특성(Quality Characteristics of Fintech Platforms)

금융과 기술의 융합으로 일컬어지는 핀테크 산업은 빠르게 성장하고 있다. ICT기술과 결합하여 거래 편의성이 향상되고 보안 기술과 결합하면서 디지털화폐의 기반 기술로 활용되고 있다. 플랫폼이란 다양한 종류의 서비스나 시스템을 공급하기 위해 공통적이고 반복해서 이용하는 기반 모듈로 정의된다[3]. 따라서 핀테크 플랫폼은 핀테크의 금융 서비스와 다양한 서비스를 제공하는 플랫폼 모듈과의 결합으로 금융사와 비금융사의 새로운 경쟁 시장으로 주목받고 있다[2]. 본 연구에서는 핀테크 플랫폼의 품질특성을 구성하는 세부적인 요인으로 시스템품질, 정보품질, 서비스 품질을 제시하였다.

#### 2.1.1 시스템품질(System Quality)

핀테크 플랫폼의 시스템품질은 서비스 페이지에 신속하게 접근할 수 있는 정도를 말하며 접속에 지연이 없는 정도를 의미한다. 상시 이용 및 접근이 가능한지 여부와 정확하고 일관된 운영이 이루어지는가의 여부, 시스템에 가해지는 외부 위협으로부터 개인정보를 보호할 수 있는 정도를 의미한다[4]. 또한 O2O플랫폼과 관련된 선행연구에서 시스템품질은 정확한 정보를 생산 및 제공하고 고객과 소통이 가능한 기술적인 성공을 의미하는 것으로 표현하였다[5]. 즉, 핀테크 플랫폼에 대한 신속한 접근과 정보 보안성은 시스템품질의 핵심이다.

#### 2.1.2 정보품질(Information Quality)

핀테크 플랫폼의 정보품질은 정보시스템 활용을 통한 결과물에 대한 종합적인 평가로서 정보시스템이 제공하는 정보가 지니는 가치를 평가하는 데 초점을 두고 있다. 정보는 사용자의 결정에 중요한 역할을 하므로 정보는 완벽하고 높은 접근성을 가져야 한다[6]. 또한 정보품질은 온라인 정보시스템을 통해 전달되는 정보 품질을 사용자가 스스로 깨닫는 정도를 정의한다[7]. 따라서 금융 서비스에 있어서 정보품질은 고객이 체감하는 정보의 신뢰성과 연결되는 중요한 요인이다.

#### 2.1.3 서비스품질(Service Quality)

금융 플랫폼에서 서비스품질은 기업이 제공하는 서비스 수준이 개인의 주관적인 기대와 일치하는 정도를 나타내는 척도이다. 시스템 사용자 개인에 의해 지각된 서비스의 비교 평가를 나타내는 결과로 주관적인 성격을 보인다[5]. 또한 정보시스템을 이용하는 사용자가 정보시스템 조직 혹은 IT를 지원하는 제공자로 부터 받는 품질이라고 보았다[7]. 즉, 금융 서비스를 제공하는 기업에서 사용자 개인의 주관적인 평가 수준을 충족하기 위해서는 서비스품질 관리가 필요하다.

### 2.2 기술수용모델(Technology Acceptance Model)

기술수용모델은 새로운 기술을 기업 조직이나 개인의 차원에서 어떻게 수용하게 되는가를 설명하는 모델이다[8]. 정보기술 사용자의 기술에 대한 신념이 태도에 영향을 미치고, 이러한 신념에 대한 요인으로서는 지각된 유용성과 지각된 용이성이 있다[9]. 따라서 기술수용모델은 핀테크 플랫폼이라는 새로운 기술을 도입하는 과정에서 사용자의

태도와 신념을 확인 할 수 있는 모델이라고 할 수 있다.

### 2.2.1 지각된 유용성(Perceived Usefulness)

핀테크 플랫폼에서 지각된 유용성은 해당되는 정보시스템을 이용하는 것이 사용자 주관적으로 업무의 성과를 높이거나 업무효율이 향상되었음을 믿는 정도로 정의하였다[8]. 또 다른 선행연구에서는 정보시스템의 활용이 사용자의 성과를 향상시킬 수 있는 기대정도를 지각된 유용성으로 정의하였다[9]. 즉, 핀테크 플랫폼에서 제공하는 정보시스템은 사용자에게 업무성과에 대한 기대를 높여주고 업무효율이 향상된다는 인식을 주어야 지각된 유용성에 영향을 미칠 수 있다.

### 2.2.2 지각된 용이성(Perceived Ease of Use)

핀테크 플랫폼의 지각된 용이성은 정보시스템의 활용을 특별한 노력없이 손쉽게 사용할 수 있는 기대정도를 지각된 용이성이라고 정의하였다[9]. 즉, 정보시스템 활용이 상대적으로 어렵지 않으며 많은 노력을 투입하지 않아도 되는 정도를 의미한다. 따라서 핀테크 플랫폼을 활용하는 사용자가 노력을 들이지 않고도 정보시스템에서 원하는 정보를 얻는 과정을 말한다. 선행연구에서 지각된 유용성, 지각된 용이성 두 변수는 사용자의 이용의도를 결정하는 중요한 영향변수로 정의하고 있다[10].

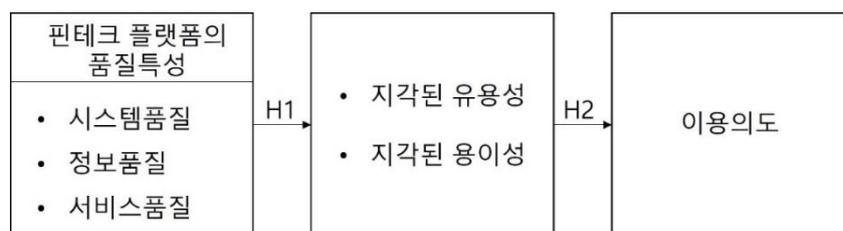
## 2.4 이용의도(Intention to Use)

이용의도는 정보시스템이나 기술을 지속적으로 이용하거나 타인에게 기술을 추천할 의향을 의미한다. 사용자의 실제 이용은 의향이라는 태도에서 나타난 실제 시스템 또는 정보, 기술의 사용이라 할 수 있다[11]. 또한 사용자가 정보시스템 이용이 보다 유용하다고 지각할 때 해당 정보시스템을 사용할 가능성이 높다고 설명하였다[12]. 즉, 핀테크 플랫폼의 사용자를 지속적으로 이용하게 하거나 타인에게 추천하는 긍정적인 태도 높이기 위해서는 지각된 유용성과 지각된 용이성에 대한 연구가 필수적이라고 할 수 있다.

## 3. 연구설계

### 3.1 연구모형

본 연구는 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 유용성 및 지각된 용이성과 이용의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 선행연구[1, 8, 10, 13]를 기반으로 핀테크 플랫폼이 고객에게 제공하는 품질특성으로 시스템품질, 정보품질, 서비스품질을 선정하였다. 연구모형은 [그림 1]과 같이 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

[Fig. 1] Research Model

### 3.2 연구가설

#### 3.2.1 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 유용성 및 지각된 용이성에 미치는 영향

핀테크 플랫폼의 품질특성 구성요소 중 시스템품질, 정보품질, 서비스품질은 각각 지각된 유용성 및 지각된 용이성 두 변수에 유의한 영향을 미치는 요인라는 것이 선행연구를 통해 검증되었다[13]. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H1-1: 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 유용성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-1-1: 시스템품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-2-1: 정보품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-3-1: 서비스품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-2: 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 용이성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-1-2: 시스템품질이 지각된 용이성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-2-2: 정보품질이 지각된 용이성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H1-3-2: 서비스품질이 지각된 용이성에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

#### 3.2.2 지각된 유용성, 지각된 용이성이 이용의도에 미치는 영향

모바일 기반 금융 플랫폼에 관한 선행연구에서는 지각된 유용성과 지각된 용이성이 이용의도에 영향을 미친다고 하였다[1]. 본 연구에서는 핀테크 플랫폼 선행연구를 바탕으로 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H2-1: 지각된 유용성이 이용의도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

가설 H2-2: 지각된 용이성이 이용의도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

선행연구를 바탕으로 변수의 조작적 정의를 다음과 같이 도출하였다. 각 구성개념에 대한 설문 측정항목은 5점 척도를 적용하였다.

[표 1] 변수별 조작적 정의 및 측정항목

[Table 1] Operational Definition and Measurement Items

변수		조작적 정의	측정항목	선행연구
핀테크 플랫폼의 품질특성	시스템 품질	핀테크 플랫폼을 사용하는 데 기술적으로 불편함을 느끼지 않는 정도	핀테크 플랫폼은 사용하기 쉽다.	[14]
			핀테크 플랫폼은 빠르게 작동한다.	
			핀테크 플랫폼은 사용자 친화적이다.	
			핀테크 플랫폼은 비교적 오류없이 작동한다.	
			핀테크 플랫폼은 보안이 철저하다.	

	정보 품질	정확하고 신뢰하는 정보가 사용자에게 제공되는 정도	핀테크 플랫폼이 제공하는 정보는 정확하다. 핀테크 플랫폼은 최신 정보를 제공한다. 핀테크 플랫폼이 제공하는 정보는 충분하다. 핀테크 플랫폼은 실용적인 정보를 제공한다. 핀테크 플랫폼은 이해하기 쉬운 정보를 제공한다.	[5,14]
	서비스 품질	제공받는 서비스가 사용자에게 혜택을 주는지에 대한 주관적인 정도	핀테크 플랫폼은 이용자의 불편사항을 즉시 처리한다. 핀테크 플랫폼은 이용자가 원하는 서비스를 파악한다. 핀테크 플랫폼은 잘못된 정보를 최소화시키고 적합한 서비스를 제공한다. 핀테크 플랫폼은 이용고객에게만 제공하는 혜택을 서비스하고자 노력한다. 핀테크 플랫폼은 서비스 요청을 만족스럽게 처리한다.	[5,11]
	지각된 유용성	핀테크 플랫폼을 이용함에 있어서 이용 가치가 높다고 인식되는 정도	핀테크 플랫폼은 필요한 정보를 쉽게 탐색할 수 있다. 핀테크 플랫폼은 정보 탐색에 효과를 높였다고 생각한다. 핀테크 플랫폼은 유용한 정보를 제공했다고 생각한다. 핀테크 플랫폼을 이용하면 필요한 시간과 비용이 절약된다.	[8,9]
	지각된 용이성	핀테크 플랫폼의 이용에 있어 쉽다고 느끼는 믿음의 정도	핀테크 플랫폼은 사용방법이 전반적으로 쉽고 편리하다. 핀테크 플랫폼은 조작하고 검색하는 것이 어렵지 않다. 핀테크 플랫폼은 원하는 정보를 쉽게 검색하고 사용할 수 있다. 핀테크 플랫폼은 원하는 금융 정보를 쉽게 찾을 수 있다.	[8,9]
	이용의도	핀테크 플랫폼을 이용하고자 하는 의지의 정도	핀테크 플랫폼을 계속 이용할 것이다. 핀테크 플랫폼을 정기적으로 이용할 것이다. 금융상품을 구매할 때 핀테크 플랫폼을 고려할 것이다. 다른 플랫폼을 권유해도 이 플랫폼을 선택할 것이다. 핀테크 플랫폼을 다른 사람에게 추천할 것이다.	[9,11,14]

## 4. 실증분석 및 결과

### 4.1 자료의 수집 및 표본의 특성

핀테크 플랫폼을 이용하는 20대 이상 금융 소비자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집은 2022년 9월 27일부터 11월 4일까지 39일간 인터넷을 통한 온라인 설문조사를 실시하였다. 총 288부중 불성실한 응답 13부를 제외하고 275부를 분석에 사용하였다. 기본통계조사를 살펴보면 다음과 같다. 응답자의 63%가 남성이며, 연령은 30대가 55.2%로 가장 많았다. 다음으로 학력은 대학교 졸업이 65.9%, 직업은 56.1%가 회사원이며, 핀테크 플랫폼 이용빈도는 주 1~2회가 46.5%로 가장 높았다. 가구의 월 평균 수입은 500만원 이상이 34.1%로 나타났다.

### 4.2 자료의 분석방법

본 연구의 통계분석은 SPSS 23.0 및 구조방정식 패키지 Smart PLS 4.0을 사용하였다. Cronbach'  $\alpha$  값 및 구성신뢰도(C. R: Composite Reliability) 값은 0.7 이상이 유효하고 요인적재 값은 0.6 이상이 유효하며 평균분산추출(AVE: Average Variance Extraction) 값은 일반적으로 0.5 이상이 유효하다. AVE 제곱근의 값은 상관계수의 종과 횡의 값보다 크므로 판별타당성은 유효하다.

[표 2] 신뢰도 및 집중 타당성 분석 결과

[Table 2] Analysis Result of Reliability and Convergent Validity

변 수	요인적재 값	AVE	C. R	Cronbach's $\alpha$
시스템품질	0.761	0.606	0.885	0.838
	0.759			
	0.828			
	0.780			
	0.763			
정보품질	0.704	0.566	0.867	0.808
	0.746			
	0.820			
	0.721			
	0.766			
서비스품질	0.865	0.632	0.896	0.854
	0.793			
	0.768			
	0.793			
	0.751			
지각된 유용성	0.858	0.723	0.912	0.872
	0.823			
	0.904			
	0.814			
지각된 용이성	0.887	0.638	0.874	0.805
	0.729			
	0.701			
	0.862			
이용의도	0.731	0.606	0.885	0.837
	0.722			
	0.842			
	0.834			
	0.755			

[표 3] 상관관계 및 판별 타당성 분석 결과

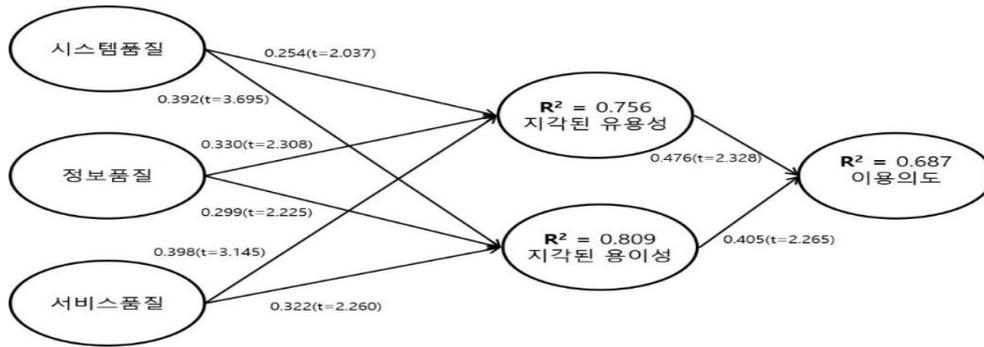
[Table 3] Analysis Result of Correlation and Discriminant Validity

변 수	AVE	시스템 품질	정보 품질	서비스 품질	지각된 유용성	지각된 용이성	이용 의도
시스템품질	0.606	<b>0.779</b>					
정보품질	0.566	0.610	<b>0.752</b>				
서비스품질	0.632	0.588	0.646	<b>0.795</b>			
지각된	0.723	0.755	0.693	0.761	<b>0.850</b>		
지각된 용이성	0.638	0.723	0.724	0.746	0.772	<b>0.798</b>	
이용의도	0.606	0.697	0.743	0.640	0.688	0.772	<b>0.779</b>

\* 주: 대각선은 AVE의 제곱근 값으로 상관계수의 종과 횡의 값보다 크므로 판별 타당성이 확보되었다.

### 4.3 구조모형의 검증

구조모형의 검증은 Smart PLS 4.0을 사용하였으며 구조모형 검정을 통해서 연구모형의 변수들 간의 경로계수 및 결정계수(R<sup>2</sup>) 결과값을 도출하였다. R<sup>2</sup>값이 0.26 이상이면 높은 적합도를 나타내며, 0.25~0.13은 적합도가 중간이다. 0.13 미만은 낮은 적합도라 할 수 있다. 지각된 유용성(0.756), 지각된 용이성(0.809) 및 이용의도(0.687)에 대한 결정계수(R<sup>2</sup>) 값은 높은 상으로 나타났다.



[그림 2] 구조모형 분석 결과

[Fig. 2] Analysis Result of Structural Model

본 연구의 가설 H1은 채택되었다. 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 유용성, 지각된 용이성에 영향을 미친다는 것이다. 첫째, 가설 H1-1-1은 채택되었다. 시스템품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의( $\beta = 0.254, t = 2.037, p < 0.05$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다. 둘째, 가설 H1-2-1은 채택되었다. 정보품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의( $\beta = 0.330, t = 2.308, p < 0.05$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다. 셋째, 가설 H1-3-1은 채택되었다. 서비스품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의( $\beta = 0.398, t = 3.145, p < 0.01$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다. 이는 서비스품질이 지각된 유용성에 영향을 미치지 못한 선행연구[8]와 차별점을 보이고 있다. 넷째, 가설 H1-1-2는 채택되었다. 시스템품질이 지각된 용이성에 정(+)의 유의( $\beta = 0.392, t = 3.695, p < 0.001$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다. 다섯째, 가설 H1-2-2는 채택되었다. 정보품질이 지각된 용이성에 정(+)의 유의( $\beta = 0.299, t = 2.225, p < 0.05$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다. 여섯째, 가설 H1-3-2는 채택되었다. 서비스품질이 지각된 용이성에 정(+)의 유의( $\beta = 0.322, t = 2.260, p < 0.05$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다.

가설 H2는 채택되었다. 선행연구[9]와 같은 결과를 보여준다. 첫째, 가설 H2-1은 채택되었다. 이것은 지각된 유용성이 이용의도에 정(+)의 유의( $\beta = 0.476, t = 2.328, p < 0.05$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다. 둘째, 가설 H2-2는 채택되었다. 지각된 용이성이 이용의도에 정(+)의 유의( $\beta = 0.405, t = 2.265, p < 0.05$ )한 영향을 미치는 것이 검증되었다.

[표 4] 가설검정 결과 요약

[Table 4] Summary of Hypothesis Test Results

가설 경로	표준화계수(β)	t-값	채택 유무
H1-1-1: 시스템품질 → 지각된 유용성	0.254	2.037*	채택
H1-2-1: 정보품질 → 지각된 유용성	0.330	2.308*	채택
H1-3-1: 서비스품질 → 지각된 유용성	0.398	3.145**	채택
H1-1-2: 시스템품질 → 지각된 용이성	0.392	3.695***	채택
H1-2-2: 정보품질 → 지각된 용이성	0.299	2.225*	채택
H1-3-2: 서비스품질 → 지각된 용이성	0.322	2.260*	채택
H2-1: 지각된 유용성 → 이용의도	0.476	2.328*	채택
H2-2: 지각된 용이성 → 이용의도	0.405	2.265*	채택

$t \geq 1.96$  \* ( $p < 0.05$ ),  $t \geq 2.58$  \*\* ( $p < 0.01$ ),  $t \geq 3.30$  \*\*\* ( $p < 0.001$ )

## 5. 결론

본 연구는 핀테크 플랫폼의 품질특성(시스템품질, 정보품질, 서비스품질)이 지각된 유용성, 지각된 용이성 및 이용의도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명해 보기 위한 실증연구이다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 유용성 및 지각된 용이성 두 변수에 유의한 영향을 미친다는 가설 H1은 채택되었다. 즉, 시스템품질, 정보품질, 서비스품질은 지각된 유용성 및 지각된 용이성에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다. 둘째, 지각된 유용성과 지각된 용이성이 이용의도에 유의한 영향을 미친다는 가설 H2는 채택되었다. 이는 선행연구[1,10]와 같은 연구결과를 보이고 있다. 따라서 본 연구를 통하여 핀테크 플랫폼의 품질특성이 지각된 유용성, 지각된 용이성과 이용의도에 유의한 영향을 미친다는 것이 확인되었다.

본 연구를 통하여 시사하는 바는 다음과 같다. 첫째, 핀테크 플랫폼을 이용하는 사용자는 품질특성 요인 중 서비스품질, 정보품질, 시스템품질 순으로 지각된 유용성을 평가했다. 또한, 시스템품질, 서비스품질 그리고 정보품질 순으로 지각된 용이성에 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이는 금융 혜택을 주는 서비스와 신뢰성이 높은 정보를 제공받을 때 이용의도가 높아지는 것으로 확인되었다. 둘째, 핀테크 플랫폼 사용자는 지각된 용이성보다 지각된 유용성이 이용의도에 더 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 핀테크 플랫폼 사용자는 핀테크 플랫폼의 이용 가치가 높다고 지각할 때 이용의도가 높다고 할 수 있다. 따라서 핀테크 플랫폼 기업은 고객에게 금융 혜택과 신뢰성 높은 정보를 제공하고 이용 가치가 높다는 인식을 심어주면 이용의도를 높일 수 있다.

본 연구의 한계로는 핀테크 플랫폼에서 제공하는 서비스를 세분화하여 연구하지 못했다는 점이다. 핀테크 플랫폼에서 다룰 수 있는 모바일결제와 간편결제 시스템에 대한 심층적인 연구를 진행한다면 금융기업과 비금융기업에게 도움이 되는 중요한 기초자료가 될 것이다. 본 연구는 핀테크 플랫폼을 이용하는 일반 사용자를 대상으로 한 실증연구로서, 향후에 진행하는 연구에서는 비금융권 핀테크 기업이 제공하는 서비스에 중점을 두고 연구를 진행한다면 경쟁이 과열되는 핀테크 산업에 새로운 시사점을 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

## 6. 감사의 글

이 논문은 2022년도 부경대학교 국립육성사업 지원비(PhiNX 보호학문 차세대육성)에 의하여 연구되었음

## References

- [1] S. H. Lee, K. M. Cho, A Study on the Intention to Use the Loan Service of the Mobile-Based Financial Platform, Journal of Internet of Things and Convergence, (2022), Vol.8, No.3, pp.1-10.  
DOI: <https://doi.org/10.20465/KIOTS.2022.8.3.001>
- [2] D. H. Lee, A Study on the Intention to Use Mobile Payment Derived from FinTech during the Fourth Industrial Revolution, The e-Business Studies, (2021), Vol.22, No.4, pp.3-17.  
DOI: <https://doi.org/10.20462/TeBS.2021.8.22.4.3>

- [3] J. S. Yi, J. H. Kim, A Study on Fin-Tech and Embedded Contents for Building Financial Platform: Case of Korea Post, The Korean Association For Information Society, (2019), Vol.20, No.2, pp.31-65.  
DOI: <https://doi.org/10.52558/ISM.2019.08.20.2.31>
- [4] J. Zhao, Y. G. Kim, J. S. Park, Mediatory Effect of Technological Acceptance on Relationship between SNS Quality of Food Service industry and Customer Behavior Performances, Journal of the Korean Society of Supply Chain Management, (2019), Vol.19, No.2, pp.115-131.  
DOI: <https://doi.org/10.25052/KSCM.2019.10.19.2.115>
- [5] A. R. Lee, T. H. Kim, The Impact of Foodservice O2O Platform's Quality Attributes on Perceived Values and Behavior Intentions: Focusing on the Moderating Effects of Annoyance, Journal of Foodservice Management, (2020), Vol.23, No.6, pp.325-353.  
DOI: <https://doi.org/10.47584/jfm.2020.23.6.325>
- [6] R. Yu, J. E. Chung, H. C. Moon, A Study of Effect of Quality of C2C Open Market on Customer Satisfaction and Continuous Use Intention in Korea and China, The e-Business Studies, (2018), Vol.19, No.4, pp.49-66.  
DOI: <https://doi.org/10.20462/TeBS.2018.8.19.4.49>
- [7] J. Y. Shin, Y. Namkung, The Effect of Online and Offline Service Quality on Customer Satisfaction and Revisit Intention : In terms of the Starbucks Siren Order, Journal of Foodservice Management, (2021), Vol.24, No.1, pp.109-140.  
DOI: <https://doi.org/10.47584/jfm.2021.24.1.109>
- [8] W. S. Lee, S. H. Jang, Y. D. Kim, Y. T. Shin, A Study on the Influence of Quality Factors on User Satisfaction in Government Remote Service (GVPN): Focused on Users of Government Department, KIPS Transactions on Computer and Communication Systems, (2020), Vol.10, No.1, pp.15-28.  
DOI: <https://doi.org/10.3745/KTCCS.2021.10.1.15>
- [9] M. J. Park, The Effect of Information Quality on Consumers' Cognitive, Emotional and Behavioral Responses in Group-buying Social Commerce : Focused on Technology Acceptance Model, Journal of the Korean Society of Design Culture, (2013), Vol.19, No.3, pp.293-303.  
UCI: G704-001533.2013.19.3.013
- [10] D. H. Jung, C. H. Jung, The Antecedents of Use Intentions in Mobile SNS: The Moderating Roles of Involvement, Korean Business Education Review, (2013), Vol.28, No.4, pp.21-24.  
UCI: G704-001274.2013.28.4.003
- [11] H. J. Lee, H. J. Chae, N. J. Kim, Influence of the information system quality in Domestic Online Travel Agency on Trust, Intention to use and Actual use, International Journal of Tourism Management and Sciences, (2020), Vol.35, No.6, pp.73-92.  
DOI: <https://doi.org/10.21719/IJTMS.35.6.5>
- [12] J. H. Lee, Y. S. Jang, J. H. Kim, Examination of Adaptive of Technology Acceptance Model and Information Quality for Potal-Site Sports Information of Usage Intention, The Korean Journal of Physical Education, (2016), Vol.55, No.1, pp.375-389.  
UCI: G704-000541.2016.55.1.002
- [13] S. H. Park, J. E. Lee, Effects of Information System Quality on the Technology Acceptance Model and User Intention, Journal of the Korea Society Industrial Information System, (2021), Vol.26, No.5, pp.21-35.  
DOI: <https://doi.org/10.9723/jksis.2021.26.5.003>
- [14] S. C. Yang, T. S. Cho, The Effect of Information System Characteristics on Perceived Usability and Intended Use of Internet Shopping Mall Applications Based on Big Data : Focusing on Buyers of Sports Goods, The Korean Journal of Sport, (2021), Vol.19, No.2, pp.25-39.  
DOI: <https://doi.org/10.46669/kss.2021.19.2.003>