

핀테크 지급결제 서비스 수용 저항요인 연구* : 혁신저항이론과 현상유지편향이론을 중심으로

황신해** · 김정근***

< 목 차 >

I. 서론	IV. 실증분석
II. 선행연구	4.1 측정도구의 구성
2.1 핀테크 지급결제	4.2 설문 및 응답자 특성
2.2 혁신저항	4.3 신뢰성 및 타당성 검증
2.3 현상유지편향이론	4.4 데이터 분석 결과
III. 연구모형 및 가설설정	V. 결론 및 시사점
3.1 연구모형	참고문헌
3.2 연구가설	<Abstract>

I. 서론

핀테크(Fintech)는 모바일 결제, 모바일 송금, 온라인 개인자산관리, 크라우드 펀딩 등 금융과 IT의 융합형 산업을 지칭한다(김종현, 2015). 세계 핀테크 산업은 지속적으로 발전하고 있으며 핀테크 산업의 60%를 차지하고 있는 지급결제 부분은 급속히 성장하고 있다.

트렌드포스(TrendForce)는 2017년 전 세계 모바일 결제 시장 규모를 2016년보다 25.8% 성장한 7,800억 달러(약 924조 원)에 달할 것으로

전망했다. 이 가운데 미국의 모바일 지급결제 시장 규모는 1,120억 달러(약 120조 원)에 이를 것으로 전망된다(TrendForce, 2017). 특히 가장 큰 성장세를 보이는 국가는 중국으로 아이리서치(IRResearch) 추정에 따르면 2016년 중국의 모바일 지급결제액은 38조 위안(약 6,400조 원)으로 2015년 대비 3배 성장하였다(IRResearch, 2016). 미국의 핀테크 지급결제 산업은 페이팔(Paypal)과 스퀘어(Square)를 중심으로 구글의 구글페이, 애플의 애플페이 등이 진입한 상태이며, 중국은 알리바바(Alibaba)의 알리페이

* 이 논문은 2017년 한국정보시스템학회 춘계 공동학술대회 논문을 확장/발전시킨 것임.

** 영남대학교 대학원 경영정보관리전공, tsgo33@naver.com(주저자)

*** 영남대학교 경영학부, kimjk@ynu.ac.kr(교신저자)

(Alipay)와 텐센트(Tencent)의 텐페이(Tenpay)가 주도하고 있다.

2016년 한국은행이 발표한 ‘1분기 중 전자지급서비스 제공 현황’ 통계에 따르면 이 기간 전자지급서비스로 이용된 금액은 전년 동기 대비 30% 증가한 19조 5,000억 원으로 나타났다(한국은행, 2016). 국내 모바일 지급 결제로는 카카오페이, 네이버페이, 페이코, K페이, 삼성페이, 페이나우, T페이, 시럽페이, SSG페이 등 다양한 서비스가 제공되고 있으며 신규 서비스가 지속적으로 등장하고 있다.

한국의 경우 핀테크 산업과 기술에 대한 관심은 매우 높으나 핀테크 산업 선진국들과 비교할 때 자금과 기술력에서 열세이며 금융 시스템 규제가 강하여 사업화 진척 속도가 상대적으로 느리다(프레시안, 2015).

국내 기업을 중심으로 핀테크 지급결제시장을 선점하기 위한 노력이 전개되고 있지만, 아직 핀테크에 대한 사용자의 인지도는 낮은 편이며 핀테크 지급결제서비스의 높은 성장세와 투자에도 불구하고 활성화는 기대에 미치지 못하고 있다. 2016년 금융위원회가 발표한 ‘핀테크 실태조사’에서 핀테크에 대해 알고 있다 31.5%, 33.7%는 모른다, 나머지 34.8%는 들은 적 있다는 응답을 하였다(금융위원회, 2016).

핀테크 산업에 대한 실증연구도 부족한 실정이며, 핀테크 산업을 세분화한 연구는 거의 없다. 주로 핀테크와 관련된 연구로는 보안에 관한 기술적인 내용의 연구(문병순, 2015; 구태언, 2017; 강영모 등, 2016; 광관훈, 2016)나 핀테크 현황을 살펴볼 수 있는 연구(박재석 등, 2016; 강철승, 2016; 이우석과 홍보경, 2015; 박서기, 2015)가 대부분이거나 과거 금융기업에

서 결제를 편리하게 사용할 수 있도록 만든 모바일 결제에 관한 연구(정지은과 반영환, 2014; 김민아와 박희주, 2013; 신용재와 신영미, 2016; 김기호와 이형용, 2017; 황신해와 김정균, 2017; 홍태호 외, 2017)가 대부분이다. 기존 모바일 결제 연구는 주로 기술수용이론(Technology Acceptance Model, TAM), 통합 기술수용이론(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT), 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior, TPB)을 기반으로 모바일 banking과 모바일 상거래 분야에서의 모바일 결제 시스템 수용 분야에 집중되어 있다(Brown et al., 1991; Amin et al., 2007; Puschel et al., 2010).

모바일 간편결제 서비스의 보급은 가파르지만 관련연구는 핀테크 서비스 전반에 대한 사용의도 및 지속사용의도에 대한 연구 등이 집중되어 있고 사용자의 서비스 수용을 저해하는 요인에 대한 연구는 충분치 않다(황현주와 김정균, 2018).

핀테크 지급결제 서비스의 활성화 지연의 원인을 사용자 관점의 실증연구를 통하여 규명할 필요가 있다. 본 연구는 사용자의 핀테크 지급결제 서비스 사용 저항 요인 규명을 위해 혁신 저항모델과 현상유지편향이론을 기반으로 연구모형을 구성하고 실증분석을 통해 연구모형의 타당성을 검증하였다.

II. 선행연구

2.1 핀테크 지급결제

지급 결제 분야는 핀테크 서비스 중 대표적

인 초기 성공 모델로 구글, 애플, 삼성전자, 아시 인터넷 뱅킹, 모바일뱅킹, 스마트폰 뱅킹 등 마존 등 글로벌 ICT 기업이 진입하고 있다. 기 지급결제와 관련된 연구가 다수 수행되었다. 이 존 핀테크 지급 결제 서비스 관련 주요 연구 역 돈곤(2015)은 NFC 모바일 결제 사용 환경을

<표 1> 핀테크 지급결제 관련 연구

연구자	배경이론	대상시스템	연구변수	연구결과
Cruz et al. (2010)	TAM and theory of resistance to innovation	모바일뱅킹	인지된위험, 부적절한 장치, 복잡성, 정보의 부족, 저항	저항 동기로 비용 장벽과 인지된 위험이 가장 높은 요인으로 검증되었으며, 부적절한 장치, 복잡성, 정보의 부족 등도 혁신 저항에 영향을 주는 요인으로 검증
Yang (2009)	Rasch measurement model and Item response theory	모바일뱅킹	편리성, 비용 효과, 개인 뱅킹 요구 충족, 보안, 비용, 수용의도	편리성, 비용 효과, 개인 뱅킹 요구 충족을 모바일 뱅킹 채택 요인으로 검증된 반면, 보안에 대한 우려와 비용이 저항 요인으로 고려된 것으로 검증
Min et. al (2008)	UTAUT	모바일 상거래	정보만족, 신뢰프라이버시, 시스템만족, 중국문화	UTAUT를 기반으로 신뢰프라이버시 정보 만족, 시스템만족 3개 변수를 선행 및 독립변수에 추가, 인구통계적특성과 중국의 문화적 특징을 조절변수로 하는 수정된 UTAUT 이론을 새롭게 제시
Luarn and Lin (2005)	Extended TAM	모바일뱅킹	지각된 자기 효능감, 금융 비용, 신뢰성, 사용용이성, 유용성, 수용의도	지각된 자기 효능감, 금융 비용, 신뢰성, 사용용이성과 유용성이 모바일 뱅킹 채택 의도에 영향을 미치는 것으로 검증
Brown et al. (2003)	IDT and DTPB	모바일뱅킹	상대적 이점, 위험성, 은행 서비스 수, 수용의도	상대적 이점, 시도가능성, 은행 서비스 수와 위험성이 모바일 뱅킹의 수용에 영향을 주는 것으로 검증
이재광 외 (2017)	TAM	핀테크	경제성, 보안성, 개인혁신성, 사회적영향, 이용의도, 지각된 사용용의성	개인혁신성과 사회적영향은 용의성과 유의성에 유의한 영향을 미침. 경제성과 보안성은 지각된 사용용의성과 지각된 사용용의성의 유의관계는 기각됨.
이돈곤 (2015)	혁신저항이론	NFC모바일 결제서비스	지각된 위험, 호환성, 복잡성, 사전지식, 대안의 매력도, 사회적 영향, 인지적 태도, 정서적 태도	매개변수인 정서적 태도는 인지적 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났음. 인지적 태도와 정서적 태도는 사용자 저항에 부의 영향을 미침.
정영훈, 김건, 이중정 (2015)	혁신확산이론, 후기수용모형	모바일 신용카드	인지된 용이성, 이미지, 적합성, 가시성, 촉진, 지속 사용의도	인지된용이성, 이미지, 적합성, 촉진이 모바일 신용카드 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미침. 가시성과 사용자 만족간의 유의관계는 기각됨.
황선관 (2007)	혁신수용이론, 혁신확산이론	모바일뱅킹	상대적 이점, 적합성, 더 좋은 제품 출현기대, 지각된 자기능력, 수용자 확산, 구전, 광고, 수용의도	지각된 자기능력과 구전과 광고는 수용의도에 영향을 미침.

* IDT: Innovation Diffusion Theory, TAM: Technology Acceptance Model, TPB: Theory of Planned Behavior, DTPB: Decomposed Theory of Planned Behavior, UTAUT: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

제품특성, 사용자특성, 환경특성으로 분류하고 정서적 태도와 인지적 태도를 매개로 하여 잠재적 사용자와 실사용자의 저항에 미치는 인과 관계를 파악하였다. 정영훈 등(2015)는 혁신확산이론(IDT)에 기반하여 모바일 신용카드 사용자 만족의 선행요인으로 인지된 용이성, 이미지, 적합성, 가시성을 채택하고 촉진정책을 추가하여, 이러한 요인이 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상하였다. 이준엽(2014)은 스마트 가상화 플랫폼 모바일 결제 서비스를 제안하는 연구에서 서비스 평가를 위해 경제성, 범용성, 보안성, 편리성, 응용성, 효율성을 평가요인으로 도출하였다. <표 1>은 핀테크 지급 결제 관련 선행연구를 요약하여 보여준다.

2.2 혁신저항

Rogers(2003)는 혁신의 수용과정을 “개인이 최초 혁신을 인식하고 혁신에 대한 태도 형성과 수용 결정을 하는 일련의 정신적인 과정”으로 정의하였다. Ram(1987)은 이러한 혁신의 수용과정에서 사용자가 겪게 되는 혁신저항을 “혁신이 일으키는 변화에 대한 사용자의 저항”으로 규정하였다.

Sheth(1981)는 혁신 확산과 수용 시 개인의 저항에 관한 심리상태를 반드시 고려해야 한다고 지적하며 개인의 심리적 혁신 저항을 이해하기 위해 가장 유용한 두 가지 개념으로 기존 생활습관(Habit Toward Existing Bias)과 지각된 위험(Perceived Risk)을 제시하였다. 혁신이 기존의 생활습관과 거리가 있거나 혁신에 따른

<표 2> 혁신 저항 분류

연구자	유형	내용
Sheth (1981)	습관 혁신 저항 (Habit Resistance Innovations)	위험은 낮으나 기존의 습관과 실생활에 변화를 요구하는 혁신 저항
	위험 혁신 저항 (Risk Resistance Innovations)	혁신이 기존의 습관을 대체하지 못하고 새로운 습관을 창출해도 높은 지각된 위험으로 특정 형태의 혁신 저항
	비 혁신 저항 (No Resistance Innovations)	어떠한 위험도 포함하지 않고 기존습관에 영향을 미치지 않는 혁신 저항
	습관 위험 혁신 저항 (Dual Resistance Innovations)	이전의 습관과 높은 위험지각에 기인하여 사람들로부터 강력한 저항에 직면한 혁신 저항
Szingin and Foxall (1998)	거부 (Rejection)	사용자의 혁신에 대한 대표적 형태로 새로운 제품에 대해 이익이 없다고 판단하는 경우 거부, 기업의 수정 미 반영 시 계속적 거부 지속
	연기 (Postponement)	개발과정과 적절한 수용시기에 대한 유보적 판단에서 사용자가 혁신을 이해하고 긍정적 평가를 내리지만 수용을 기다리는 형태
	반대 (Opposition)	사용자가 혁신을 사용해 본 후 거부하는 상태로 기존의 습과 및 상황적 요인 등 사용자의 인지에 영향을 미쳐 거부하는 형태

부정적 결과, 성과의 불확실성 그리고 지각된 부작용이 크다고 판단하는 경우 저항이 강해진다고 주장하였다.

Szmingin and Foxall(1998)은 기존 화폐를 사용하던 사용자를 대상으로 새로운 지불 시스템 사용에 대한 연구를 수행하고 사용자 태도를 시스템 수용에 대한 핵심 영향요인으로 설명하였다. 이 연구를 통해 혁신에 대한 기존 사용자 반응 연구가 수용에 치우쳐 있고 비수용은 실패로 단정 짓고 있다고 지적하고 사용자의 비수용 상태를 거부, 연기, 반대 세 가지의 태도로 세분화하고 비수용을 단순히 수용의 반대 개념이 아니라 수용에 이르는 과정으로 설명하였다.

Sheth(1981)와 Szmingin and Foxall(1988)의 혁신 저항 분류를 <표 2>에 요약하여 나타내었다.

2.3 현상유지편향이론

현상유지편향(Status Quo Bias)은 의사결정 상황에서 자신의 현재 상태를 유지하려는 경향을 의미한다(Samuelson and Zechhauser, 1988). 새로운 제품 및 서비스에 대한 선택권이 주어졌을 때 현재 상태에 머물기를 선호하는 상태로 이것은 자신의 현재 상태에서 선택 가능한 새로운 대안이 있어도 기존 상황에 머무르려는 행동 경향이다(Schweitzer, 1994). 사용자는 전반적으로 동일한 매력도를 갖는 선택 간의 전환 여부를 놓고 의사결정을 해야 할 때 현상 대안이 준거점이 되고 전환으로 인해 발생할 잠재손실을 잠재이득보다 더 크게 평가하므로 현상유지편향을 보인다. 즉, 사용자는 현

상 대안과 새로운 대안 간의 선택에 있어서 현상대안을 선택할 때 예상된 후회와 책임감을 더 작게 느끼기 때문에 현상유지편향을 보인다고 할 수 있다.

또한, 기존의 정보기술 수용과 관련된 이론에서는 기존 정보기술 때문에 새로운 정보기술 수용에 부정적인 영향을 미치는 억제요인을 현상유지편향(Samuelson and Zechhauser, 1988) 또는 타성(Inertia)으로 설명하고 있다(Kim and Kankanhali, 2009; Polites and Karahana, 2012).

현상유지편향이론은 사용자가 변화보다는 현재의 상태 또는 상황을 유지하는 것을 더 선호한다는 것을 설명하는 것으로 사용자가 저항을 통해 혁신제품을 거부하려는 경향이 발생한다는 사용자 저항 모형과 유사하다(박상철, 2014). Bawa(1990)는 사용자가 브랜드 상품을 구매할 때, 합리적인 선택과 현상 유지편향이 동시에 일어남을 설명하였다.

Kim and Kankanhalli(2009)는 기술 수용 모형과 현상 유지 편향 이론을 통합한 연구 모형을 제시하였으며, 전환 혜택과 전환 비용을 바탕으로 사용자들의 새로운 시스템에 대한 저항 행동에 대해 살펴보았다. 사용자의 현상유지 행동은 합리적 의사 결정(Rational Decision Making), 인지적 오해(Cognitive Misperception), 심리적 몰입(Psychological Commitment) 세 가지로 분류된다.

합리적 의사결정은 사용자가 사용하고자 하는 제품이나 서비스가 기존의 제품이나 서비스에 비하여 이득보다 비용이 크다면 사용자는 현재 상태를 유지하려고 한다는 것을 의미하고 인지적 오해는 현재 상황에서 작은 손실을 큰

<표 3> 현상유지편향이론 관련 선행연구

연구자	배경 이론	대상시스템	독립변수	연구결과
Lee et al.(2012)	UTAUT, 현상유지편향이론	Smart TV	전환비용, 전환이익, 사용자인터페이스, 경험, 성과기대, 사회적영향, 이용의도	혁신기술의 수용에 관련된 변화가 어떻게 평가되는지를 나타내는 현상유지편향이론과 관련된 변수 전환비용은 성과기대에 유의한 영향을 미침
Polites and Karahanna (2012)	현상유지편향이론	Incumbent system and new system	switching costs, self efficacy, attitudinal beliefs, normative beliefs, intention to Use new system, inertia, habit	관성을 행동적, 인지적, 정서적 요소로 개념화하고 습관과 전환비용이 관성의 선행요인이 될 수 있음을 실증 분석함
Kim and Kankanhalli (2009)	현상유지편향이론	Information system	switching benefits, switching costs, perceived value, uncertainty costs, self efficacy for change, organizational support, colleague opinion, user resistance	자기효능감과 동료의견은 전환비용에 영향을 미치며 전환비용과 전환이익은 지각된 가치에 유의한 영향을 미치고 지각된 가치, 전환비용, 조직의 변화된 지원은 사용자 저항에 유의한 영향을 미침
Bawa (1990)	현상유지편향이론	Modeling inertia	현상유지관성, 합리적선택, 구매의도	사용자의 상품 구매 의사 결정에서 합리적 선택과 현상유지편향이 동시에 발생함을 밝혀냄
전인숙 (2015)	현상유지편향이론	앱 카드	편재성, 편리성, 유용성, 보안 위험성, 불확실성, 지각된 가치, 변화에 대한 사용자 저항	보안위협성과 불확실성비용, 이행비용은 지각된 가치에 부정적 영향을 미치고 사용자저항에는 긍정적 영향을 미침
박상철 (2014)	현상유지편향이론, 시기추론이론	모바일 어플리케이션	매물비용, 전이비용, 관성, 습관, 저항성향, 의지	사용자의 저항성향은 기존 시스템에 대한 지속성 측면에서 사용자의 의지에 미칠 것이라고 설명함
이보경과 김병수 (2012)	현상유지편향이론, 이원적 모형 이론	모바일 인스턴트 메신저	상대적 이점, 학습비용, 네트워크 효과, 사용자 만족, 전환비용, 현상유지관성, 구전의도, 지속사용의도	사용자만족과 전환비용이 현상유지관성에 유의한 영향을 미치고 현상유지관성이 지속사용의도와 구전의도에 유의한 영향을 미침.

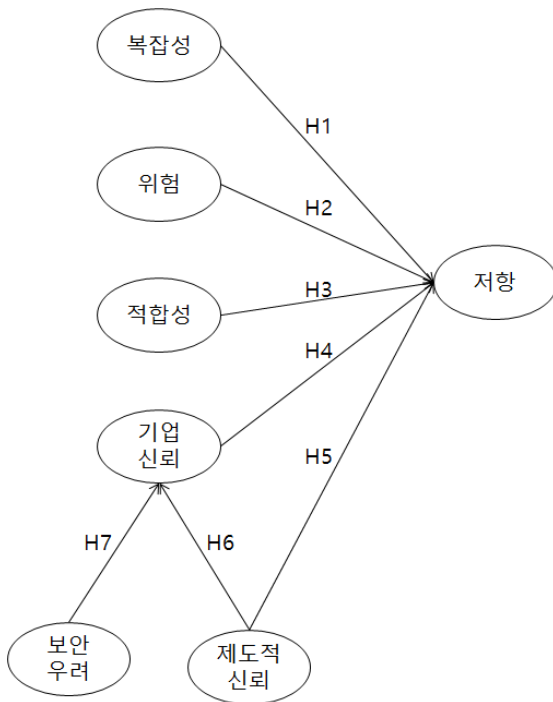
손실로 인식하여 현상을 유지하려고 하는 것을 의미한다. 마지막으로 심리적 몰입은 사회적 영향력에 의해 현상을 유지하려고 하는 경향을 의미한다. 관련된 연구는 <표 3>에 요약되어 있다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형

핀테크 지급결제 서비스 사용에 대한 사용자 저항을 설명하기 위해 현상유지편향이론과 합

계 관련 선행연구를 종합하여 연구모형을 구성하였다. 핀테크 지급결제 서비스 사용자 저항 증가요인으로 위험과 복잡성, 감소 요인으로 적합성, 기업신뢰와 제도적 신뢰를 도출하고 보안 우려와 제도적 신뢰는 기업 신뢰에 영향을 미치는 요인으로 설정하였다. 연구모형은 <그림 1>에 도식화하여 나타내었다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

복잡성은 시스템의 사용이나 학습이 복잡하여 노력이 필요함을 의미한다. 이는 새로운 혁신을 수용하거나 계속 사용하기 어렵다고 최종 사용자가 인지하는 정도를 의미하며, 정보시스템을 사용하게 되는 최종사용자가 복잡성을 적게 인지할수록 사용은 활성화되고 확산 또한

빠르게 이루어진다(Rogers, 2003). 신제품 혹은 서비스 사용이 어려운 정도는 해당 서비스 사용과 높은 상관관계가 있고, 사용법을 이해와 사용이 용이해질수록 혁신제품이 사용자에게 수용되는 속도가 빨라지고 복잡할수록 혁신에 대한 저항이 커진다(Rogers, 2003; 송희석과 김경철, 2006). Tornatzky and Klein(1982)와 Cooper and Zmud(1990)는 혁신 시스템이 복잡할수록 채택률이 낮아질 뿐만 아니라, 확산에도 장애가 됨을 발견하였다. 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. 복잡성은 핀테크 지급결제 서비스 사용자의 저항을 증가시킨다.

지각된 위험이론(Theory of Perceived Risk)은 사용자의 혁신저항을 경제학적 기본원리에 따라 설명한다. 이 이론은 사용자를 합리적인 사용자로 규정하고, 사용자가 특정 서비스를 소비하려고 할 경우 소비를 통해 얻을 수 있는 경제적 효용가치를 먼저 인식하고, 소비를 통해 얻을 수 있는 이익이 클 경우 특정 서비스를 구매하지만, 그 위험의 정도가 크다고 지각할 경우에는 구매를 중단하거나 거부한다고 설명한다(이호규 등, 2012). 이는 사용자의 경우에 성공이 불확실하고 실패에 대한 결과가 두려울 때 결정을 미루게 되며, 선택 결과에 따라 위험이 수반되는 불확실한 상황에서 행동하기 때문에 특정 서비스의 선택으로부터 나타날 수 있는 위험을 최소화하기 위한 합리적 노력을 하게 된다(서문식 등, 2008). 이에 따라 지각된 위험은 혁신저항을 결정하는 중요한 요인 중 하나로 사용자의 혁신 수용과정에서 변화에 대한

지각된 위험이 높을수록, 기존의 습관에 대한 변화가 클수록 혁신저항이 높아진다(Ram, 1987; Sheth, 1981).

Sheth(1981)는 지각된 위험이 혁신저항에 영향을 미치는 중요한 요인이지만 유일한 결정요인은 아니며, 기존 습관에 대한 변화 압력이 혁신저항을 초래한다고 주장하였다. 다수의 연구(김윤환과 최영, 2009; 이성준, 2012; 이호규 등, 2012)는 지각된 위험이 혁신저항을 증가시키는 영향 요인임을 보여준다.

H2. 위험은 핀테크 지급결제 서비스 사용자의 저항을 증가시킨다.

적합성은 사용자가 가진 기존의 가치, 과거 경험 및 사용자에게 혁신제품이 부합되는 정도를 의미한다(Ram and Sheth, 1989; Venkatesh, 2000). 사용자는 혁신이 자신에게 적합하지 않다고 느끼게 되면 채택에 저항한다. 적합성은 마케팅 분야의 소비자행동론에서도 지각된 혁신특성의 주요한 변수로 인식되어 왔는데 Schiffman and Kanuk(1991)은 신기술이 사용자에게 적합성이 낮으면 혁신저항이 커진다고 설명한다. Ram(1987)은 적합성이 수용에 영향을 미치기 전에 혁신저항에 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 혁신제품의 적합성이 낮으면 이는 사용자의 혁신저항을 일으키는 주요 요인이 된다(Venkatesh, 2000). 국내에서 휴대폰 터치 인터페이스에 대한 혁신저항을 연구한 양윤선과 신철호(2009) 역시 지각된 적합성이 낮을수록 터치 휴대폰에 대한 혁신저항이 증가하는 것을 보고하였다.

H3. 적합성은 핀테크 지급결제 서비스 사용자의 저항을 감소시킨다.

신뢰 관련 다수 연구는 서비스 제공기업에 대한 신뢰를 제공기업의 능력, 정직성, 무결성 측면에 대한 고객 믿음의 정도로 정의한다(McKnight et al., 2002). Liu et al.(2005)과 Pavlou(2003)은 서비스 제공기업에 대한 고객의 신뢰가 사용자의 사용의도에 직접적인 영향을 미침을 보였다. 사용자 입장에서 서비스 기업에 대한 신뢰는 서비스 사용을 결정하는데 중요한 요인으로 해당 서비스의 사용에 유의한 영향을 미친다(McKnight et al., 2002). 이러한 연구 결과를 종합하면, 핀테크 지급결제 서비스를 제공하는 기업에 대한 신뢰가 높을수록 서비스 사용에 대한 저항은 낮아질 것이다.

H4. 기업신뢰는 핀테크 지급결제 서비스 사용자의 저항을 감소시킨다.

제도적 신뢰는 보증, 안전망 혹은 제도적 장치를 통해 사용자가 느끼는 안전성을 반영한다(McKnight et al, 1998). 온라인에서는 보증이나 안전에 대한 절차로부터 느껴지는 안심과 관련되어 있다(Shapiro, 1987; Zucker, 1986). 이와 같은 서비스 환경의 특성에 기초를 둔 제도 기반 특성은 구조적 확신감(Structural Assurance)과 상황적 정상성(Situational Normality)의 두 가지 차원으로 정의된다. 구조적 확신감이란 보증, 규제, 약속, 법적 해결 따위의 구조적 요인들이 특정 목적을 달성하는데 적절하게 잘 작동하리라는 믿음을 말한다(Shapiro, 1987). 예를 들어 모바일 환경에서 높

은 구조적 확신감을 가진 사람은 모바일 통신의 전체 구조가 잘 갖춰져 있어 개인정보의 유출, 프라이버시 침해와 금전적 거래 사고 등이 발생하지 않을 것이라고 믿게 된다. 상황적 정상성이란 환경 요인들이 잘 정비되어 있고 안정적으로 운영되고 있다는 믿음을 말한다. 높은 정상성을 보이는 사람은 모바일환경이 평소에 정상적으로 잘 운영되기 때문에 자신의 업무 처리에 지장을 주는 일이 없을 것이라고 믿게 된다.

H5. 제도적 신뢰는 핀테크 지급결제 서비스 사용자의 저항을 감소시킨다.

제도적 신뢰는 사용자와 판매자간의 향후 거래를 장려하는 비공식적인 통제 메커니즘의 역할을 수행하는 것으로(Bhattacharjee, 2002; 김승운과 강희택, 2007), 기업신뢰에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단된다.

핀테크 결제/송금 서비스에 대한 제도 기반 신뢰가 높을수록 핀테크 지급결제를 제공하는 기업에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H6. 제도적 신뢰는 기업신뢰를 증가시킨다.

신뢰와 보안의 관계는 상호작용을 하며 복잡하기 때문에 인과 관계를 설정하기가 매우 어렵지만(김경규 등, 2003), 전자상거래의 수용에 '보안에 대한 적절한 통제'가 신뢰 형성에 있어 중요한 요인이 된다(Suh and Han, 2003). 따라서 사용자가 제공 서비스의 보안에 대한 우려는 기업의 신뢰를 약화시킬 것이다.

H7. 보안 우려는 기업신뢰를 감소시킨다.

IV. 실증분석

4.1 측정도구의 구성

본 논문에 사용된 변수는 관련 선행 연구에서 준용하였으며 리커트 7점 척도를 사용하여 측정하였다. 측정항목은 대상 시스템인 핀테크 문맥에 맞도록 일부 문구를 수정하였다. <표 4>는 본 연구에 사용된 측정변수의 개념적 정의, 조작적 정의와 관련 연구를 보여준다.

4.2 설문 및 응답자 특성

설문은 국내 대학생을 대상으로 총 159부의 설문을 배포하였으며 회수된 설문 중 불성실 응답과 미 응답을 제외한 148부의 응답을 분석에 사용하였다. 응답자는 20대로 이루어져 있으며, 사용경험이 있는 서비스로는 토스와 카카오톡 플랫폼을 기반으로 한 카카오페이가 높은 비율을 차지하였다. 자주 사용하는 서비스 역시 카카오페이가 가장 높은 비율을 차지하였다.

4.3 신뢰성 및 타당성 검증

자료 분석을 위한 통계패키지로 SmartPLS 2.0 M3가 사용되었다. PLS(Partial Least Squares) 분석은 분포에 기초한 모수추정이 아니므로 확률에 기초한 통계적 검정이 불가능하다. 모수추정을 위해 부트스트래핑(Bootstrapping)을 이용하여야 하는 단점이 있

<표 4> 변수측정과 관련 연구

변수	개념적 정의	조작적 정의		관련 연구
복잡성	사용자가 핀테크 지급결제 시스템을 얼마나 어렵게 이해하고 있는지에 대한 정도	cpx1	사용하기 어려움	Ram (1987)
		cpx2	이해하기 어려움	
		cpx3	기능을 배우기 어려움	
		cpx4	시스템이 복잡함	
위험	혁신을 수용하는 것과 관련된 심리적, 사회적 측면의 위험에 대한 인식 정도	pr1	전반적으로 위험함	Sheth (1981)
		pr2	나쁜 영향을 미침	
		pr3	사후에 문제가 생김	
적합성	사용자가 보유하고 있는 기존 가치, 과거 경험, 사용자 수요에 혁신제품이 부합되는 정도	cpt1	나의 생활방식에 적합함	Ram and Sheth (1989) Venkatesh (2000)
		cpt2	나에게 필요함	
		cpt3	나의 성향과 잘 맞음	
기업 신뢰	핀테크 지급결제 시스템을 제공하는 기업에 대한 신뢰정도	tb1	문제가 생겼을 때 의지할 수 있음	McKnight et al.(2002)
		tb2	신뢰 할 만 함	
		tb3	이를 해결할 수 있는 능력이 있음	
보안 우려	사용자가 핀테크 지급결제 시스템 이용 시 발생하는 보안성을 걱정하는 정도	sec1	전반적으로 안전하기에 대한 우려가 있음	Dinev and Hart(2006)
		sec2	처리과정의 안전성에 대한 우려가 있음	
		sec3	나의 개인정보가 다른 목적으로 사용될 우려가 있음	
제도적 신뢰	핀테크 지급결제 시스템을 안전하게 사용할 수 있도록 뒷받침해주는 금융제도에 대한 신뢰	isa1	충분한 안전장치가 되어있음	McKnight et al.(2002)
		isa2	문제 발생 시 충분히 법률적으로 나를 보호함	
		isa3	충분히 안전하다고 느낌	
		isa4	전반적으로 안전함	
저항	핀테크 지급결제 시스템을 수용함으로써 발생하는 변화에 대한 정서적, 행동적 차원의 거부감	ur1	사용 할 마음이 없음	Ram (1987)
		ur2	사용에 관심이 없음	
		ur3	지인의 추천을 거절함	

지만 LISREL이나 AMOS와 같은 공분산 기반 구조방정식 기법과 달리 자료 분포의 제약이 적고 상대적으로 소규모 표본에 적용이 가능한 장점이 있다(Hair et al., 2009).

측정도구의 신뢰성은 내적일관성법(Internal Consistency Method)과 합성신뢰도(Composite

Reliability)를 통해 검증되었다. 모든 변수의 크론바 α값이 기준인 0.7(Hair et al., 2009)을 상회하였고 합성신뢰도 역시 모든 변수가 기준값인 0.7을 상회하여 양호한 신뢰성을 보여주었다.

신뢰성 검증 후 측정 도구의 타당성 확인을

위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하고 집중타당성 (Convergent Validity)과 판별타당성(Discriminant Validity)을 검토하였다. 집중타당성은 각 설문항목의 해당 변수에 대한 요인적재량의 t-값(Hair et al., 2009)과 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)로 판단할 수 있다(Fornell and Larcker, 1981). 항목의 요인적재량의 t-값 중 가장 낮은 값이 17.240(tb1)로 p<0.01 수준에서 유의미하고 모든 AVE 값이 기준치인 0.5보다 크므로 집중타당성이 높다고 판단할 수 있다.

<표 5>는 측정항목의 확인적 요인분석 결과 및 측정항목 특성을 요약하여 보여준다.

판별타당성은 AVE 값과 각 변수별 요인적재량으로 판단할 수 있다. 모든 항목이 가정된 요인에 0.6 이상의 요인 적재량을 보였고, AVE의 제공된 값이 다른 요인들의 상관관계보다 높으므로 판별타당성 역시 문제가 없다고 판단할 수 있다. <표 5>와 <표 6>은 확인적 요인분석 결과 및 타당성 검증을 위한 자료 분석 결과를 요약하여 보여준다.

<표 5> 확인적 요인분석 결과 및 측정항목 특성

변수	항목	요인 적재량	t-값	크론바 α	합성신뢰도	평균분산추출
복잡성	cpx1	0.949	79.772	0.970	0.978	0.917
	cpx2	0.977	207.178			
	cpx3	0.900	125.331			
	cpx4	0.933	43.260			
위험	pr1	0.915	65.215	0.905	0.94	0.839
	pr2	0.913	51.150			
	pr3	0.920	55.701			
적합성	cpt1	0.895	67.523	0.907	0.978	0.844
	cpt2	0.924	61.343			
	cpt3	0.936	117.540			
기업 신뢰	tb1	0.818	17.240	0.867	0.919	0.792
	tb2	0.935	86.672			
	tb3	0.912	52.977			
보안	sec1	0.949	76.079	0.909	0.943	0.848
	sec2	0.968	137.916			
	sec3	0.840	21.688			
제도적 신뢰	isa1	0.919	79.515	0.895	0.934	0.826
	isa2*	-	-			
	isa3	0.915	45.647			
	isa4	0.892	32.076			
저항	ur1	0.931	99.705	0.859	0.914	0.780
	ur2	0.899	64.946			
	ur3	0.814	29.386			

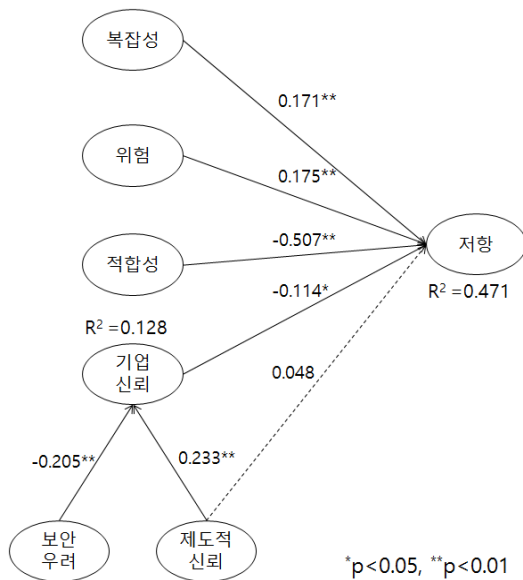
* 요인적재량이 기준보다 낮아 제외되었음

<표 6> 잠재변수 간 상관관계와 평균분산추출(AVE)

	복잡성	위험	적합성	기업의 신뢰	보안	제도적 신뢰	저항
복잡성	0.957						
위험	0.155	0.916					
적합성	-0.426	-0.126	0.919				
기업 신뢰	-0.154	-0.118	0.196	0.890			
보안	0.186	0.564	-0.168	-0.283	0.921		
제도적 신뢰	-0.124	-0.293	0.172	0.301	-0.334	0.804	
저항	0.440	0.256	-0.593	-0.252	0.228	-0.150	0.883

* 대각선 값은 AVE의 제곱근

4.4 연구결과



<그림 2> 데이터 분석 결과

데이터 분석 결과 핀테크 지급결제 서비스 저항에 복잡성과 위험이 사용자 저항에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을, 적합성과 기업신뢰는 부정적인 영향력을 보였다. 이들 중 적합성이 사용자 저항을 가장 크게 낮추는 것으로 나타났다. 반면, 제도적 신뢰가 사용자 저항에

미치는 직접적인 영향은 통계적으로 유의하지 않았다. 저항에 대한 사용자 신뢰의 직접적인 영향력은 검증되지 않았지만, 기업신뢰에 긍정적인 영향을 미쳤고 보안우려는 기업신뢰를 감소시키는 것으로 나타났다. 데이터 분석 결과는 <그림 2>에 요약되어 있다.

V. 결론

본 연구는 혁신저항이론과 현상유지편향이론을 기초로 하여 핀테크 지급결제 시스템의 사용자 저항에 영향을 미치는 요인을 도출하고 이를 실증 검증하였다. 연구모형에 제시된 7개의 가설 중 제도적 신뢰의 저항에 대한 영향을 가정한 가설 5를 제외한 나머지 7개의 가설이 통계적으로 유의하게 나타났다. 연구의 시사점과 향후 연구 방향을 요약하면 아래와 같다.

첫째, 핀테크 지급결제 서비스 사용에 대한 저항에 미치는 영향요인으로 복잡성, 위험, 적합성과 기업신뢰가 유의하게 나타났다. 복잡성과 위험은 저항을 증가시키는 요인으로, 적합성과 기업신뢰는 저항을 감소시키는 요인으로 나

타났으며, 상대적으로 적합성이 저항에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제도적 신뢰는 저항에 직접적인 영향은 없었지만 기업신뢰를 매개로 저항에 간접적인 효과를 미치는 것으로 나타났다. 핀테크 지급결제 시스템이라는 새로운 결제 환경에서 사용자는 위험을 느끼고 있기 때문에 핀테크 지급결제 시스템의 제공기업을 통한 거래가 안전하게 보호 받을 수 있는 제도적 장치를 중요하게 생각하고 있음을 보여준다(장명희, 2005). 따라서 기업의 안전한 서비스 제공 노력과 함께 핀테크 지급결제 서비스를 위한 제도적인 안전장치를 구축하는 것도 중요하다.

둘째, 적합성은 사용자의 저항을 가장 크게 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 초기 사용자를 끌어들이기 위해 서비스 설계시 사용자가 자신의 생활방식에 적합하게 느끼도록 하는 것이 중요함을 보여준다. 이를 위해서는 사용자 인터페이스의 친숙성을 높이고 사용자의 기존 결제 서비스와 동등한 수준으로 서비스 적용 범위를 늘리는 것이 중요하다고 판단된다.

셋째, 사용자가 인지하는 핀테크 결제서비스의 복잡성이 높을수록, 위험이 클수록 사용자의 수용 저항은 증가하는 것으로 나타났다. Rogers(2003)는 혁신이 복잡할수록 더 늦게 수용되고 사회시스템의 구성원에게 인지되는 혁신의 복잡성은 혁신 수용을 어렵게 만드는 장벽요인으로 설명했는데 본 연구의 결과는 이를 뒷받침한다.

넷째, 보안우려는 사용자의 서비스 제공 기업에 대한 신뢰를 감소시켰다. 보안우려가 증가할수록 사용자는 서비스 제공기업에 대한 신뢰가 감소하고 결과적으로 수용 저항이 증가하게

된다.

본 연구는 응답자 표본을 신기술에 보다 수용적인 젊은 층을 선정하여 대부분이 대학생으로 구성되어 연구 결과의 일반화와 해석에 주의가 필요하다. 본 연구의 일반화 가능성을 향상시키기 위해 응답자 표본에서 금융거래의 중심인 30~50세 응답자를 포함시키고 표본 크기를 증가시킨 추가 연구를 수행 할 필요가 있다.

핀테크 서비스에 대한 사용자 저항 원인은 금융 정책, 부족한 인프라, 초기 서비스로 인한 사용자의 인식 부족 등 다양한 원인이 존재하지만 본 연구에서는 사용자 관점의 수용 저항요인을 중심으로 연구모형이 구성되어 있다. 향후 연구에서는 보다 다양한 관점을 고려하는 것도 필요할 것으로 생각된다.

참고문헌

- 강영모, 이영근, 권현정, 한경석, 정현수, “핀테크 기업의 정보보안체계 관한 연구,” 중소기업융합학회논문지, 제 6권, 제 2호, 2016, pp. 19-24.
- 강철승, “한국의 핀테크 생태계 구축방향,” 한국경영학회 제18회 통합학술대회, 2016, pp. 2950-2978.
- 곽관훈, “핀테크 관련 국내법제의 현황과 과제,” 강원법학, 제 49권, 2016, pp. 259-286.
- 구태언, “핀테크 보안의 패러다임,” 정보와통신, 제 34권, 제 3호, 2017, pp. 11-14.
- 금융위원회, “핀테크 실태조사,” 2016.
- 김경규, 이정우, 김혜선, “인터넷뱅킹채택 행위

- 에 있어서 신뢰와 위협의 영향,” 경영학 연구, 제 32권, 제 6호, 2003, pp. 1771-1797.
- 김기호, 이형용, “조절초점에 따른 개인특성이 스마트 결제시스템 수용에 미치는 영향,” 지식경영연구, 제 18권, 제 4호, 2017, pp. 213-235.
- 김민아, 박희주, “모바일 소셜결제의 소비자보호 강화방안 연구,” 정책연구, 제 13권, 제 14호, 2013, pp. 1-111
- 김승운, 강희택, “온라인 피드백 메커니즘으로서 상품평 게시판의 지각된 효과성과 신뢰, 만족, 이용의도간의 관계구조분석,” 한국경영학회, 제 32권, 제 2호, 2007, pp. 53-69.
- 김윤환, 최영, “IPTV 확산의 심리적 저항요인에 관한 연구: 변형된 혁신저항모형을 중심으로,” 방송통신연구, 제 69호, 2009, pp. 163-191.
- 문병순, “핀테크의 동향과 과제-개인정보 보호 문제를 중심으로,” 은행법연구, 제 8권, 제 1호, 2015, pp. 29-53.
- 박상철, “근시안적 손실회피 관점에서 본 모바일 애플리케이션 사용자의 현상유지 편향에 관한 연구,” 정보시스템연구, 제 24권, 제 2호, 2015, pp. 189-208.
- 박서기, “핀테크 산업 동향과 주요 비즈니스 모델에 대한 연구,” 한국멀티미디어학회지, 제 19권, 제 1호, 2015, pp. 1-8.
- 박재석, 김민진, 황병일, “핀테크 발전 배경과 주요동향,” 한국통신학회, 제 33권, 제 2호, 2016, pp. 52-58
- 서문식, 안진우, 이은경, 오대양, “디지털 컨버전스 제품 구매회피에 관한 연구: 소비자의 심리적 요인과 혁신저항을 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제 9권, 제 1호, 2009, pp. 270-284.
- 송희석, 김경철, “모바일 상거래 서비스의 저항 요인,” 한국전자거래학회지, 제 11권, 제 2호, 2006, pp. 111-134.
- 신용재, 신영미, “국내 모바일 지급결제 서비스에 대한 역사적 고찰 및 시사점,” 경영사학, 제 78권, 2016, pp. 55-78.
- 양운선, 신철호, “신기술 수용에 있어서 소비자 혁신저항: 휴대폰 터치 인터페이스 기술 중심으로,” 디자인학연구, 제 89권, 제 23호, 2009, pp. 48-52.
- 이돈곤, “NFC 사용환경 특성이 사용자 태도 및 저항에 미치는 영향에 관한 연구: 모바일 결제서비스를 중심으로,” 숭실대학교 박사학위논문, 2015.
- 이보경, 김병수, “모바일 인스턴트 메시지의 지속사용 의도와 구전 의도에 관한 연구: 이원적 모형과 현상유지 편향 관점에서,” e-비즈니스연구, 제 13권, 제 3호, 2012, pp. 499-523.
- 이우석, 홍보경, “핀테크의 현황과 법적 과제,” 영산대학교 법률연구소, 제 12권, 제 2호, 2015, pp. 219-256.
- 이성준, “소셜커머스 이용 의향에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 한국방송학보, 제 26권, 제 3호, 2012, pp. 495-529.
- 이준엽, 이경전, “스마트카드 가상화(ViSCa) 플랫폼 기반 모바일 결제 서비스 제안 및 타 사례와의 비교분석,” 지능정보연구, 제 20권, 제 2호, 2014, pp. 163-178.

- 이재광, 김종무, 이강은, 윤소라, 조현, “핀테크 수용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 모바일 결제 서비스를 중심으로,” 지식경영연구, 제 18권, 제 3호, 2017, pp. 181-199.
- 이호규, 이선희, 장병희, “3DTV 수용 저항에 영향을 미치는 요인,” 방송통신연구, 제 80호, 2012, pp. 78-111.
- 장명희, “인터넷 쇼핑물에서 신뢰와 지각된 위험이 태도 및 구매의도에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제 14권, 제 1호, 2005, pp. 227~249.
- 전인숙, “국내 모바일 결제 서비스의 저항에 미치는 요인에 관한 연구 : 모바일 앱 카드를 중심으로,” 연세대학교 석사학위논문, 2015.
- 정영훈, 김진, 이중정, “모바일 신용카드 사용자 만족 및 지속사용 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 한국전자거래학회지, 제 20권, 제 3호, 2015, pp. 11-28.
- 정지은, 반영환, “모바일 결제 유형 분류에 따른 결제 프로세스 비교 분석에 관한 연구 : 국내 모바일 결제 유형 분류를 중심으로,” 디지털디자인학연구, 제 14권, 제 2호, 2014, pp. 641-650.
- 프레시안, “한국의 핀테크 산업, 이대로는 망한다!” 2015.
- 한국은행, “1분기 중 전자지급서비스 제공 현황,” 2016.
- 홍태호, 왕시, 서보밀, 야오즈옌, 박지영, “모바일 결제 시스템 이용 의도의 영향 요인에 대한 연구: 한국과 중국의 결제 시스템을 중심으로,” 지식경영연구, 제 18권, 제 4호, 2017, pp. 159-180.
- 황선관, “국내 모바일 뱅킹의 수용 과정에 대한 연구 : 혁신 수용을 중심으로,” 한국외국어대학교 석사학위논문, 2007.
- 황신해, 김정균, “핀테크 지급결제 서비스 수용요인 연구: 혁신확산이론과 성과기대 모형 관점에서,” 경영교육연구, 제 33권, 제 1호, 2018, pp. 301-323.
- 황현주, 김정균, “모바일 간편송금 서비스의 사용자 저항의도에 대한 연구,” e-비즈니스연구, 제 19권, 제 1호, 2018, pp. 135-153.
- Amin, H., “An analysis of mobile credit card usage intentions,” *Information Management & Computer Security*, Vol. 15, No. 4, 2007, pp. 260-269.
- Ajzen, I., and Fishbein, M., “Understanding attitudes and predicting social behavior,” *Englewood Cliffs*, 1980.
- Bawa, K., “Modelling inertia and variety seeking tendencies in brand choice behaviour”, *Marketing Science*, Vol. 9, No. 3, 1990, pp. 263-78.
- Baldinger, A. L., and Rubinson, J., “Brand loyalty: the link between attitude and behavior,” *Journal of Advertising Research*, Vol. 36, No. 6, 1996, pp. 22-35.
- Bhattacharjee, A., “Individual trust in online firms: Scale development and initial test.” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 1, 2002, pp. 211-241.

- Brown, M. W., and Cudeck, R., "Alternative ways of assessing model fit," In: Bollen, A. and Long, J. S., *Testing Structural Equation Models*, Sage, CA, 1991.
- Brown, B., Chalmers, M., "Tourism and mobile technology," *Proceedings of the Eighth European Conference on Computer Supported Cooperative Work*, Vol.14, No.18, 2003, p. 335-354.
- Cooper, R. B., and Robert, W. Z., "Information technology implementation research: a technological diffusion approach," *Management Science*, Vol. 36, No. 2, 1990, pp. 123-139.
- Cruz-Jentoft et al., "Sarcopenia: European consensus on definition and diagnosis report of the european working group on sarcopenia in older people," *Age and Ageing*, Vol. 39, No. 4, 2010, pp. 412-423.
- Ellen, P. S., Bearden, W. O., Sharma, S., "Resistance to technological innovations: An examination of the role of self-efficacy and performance satisfaction," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 19, No. 4, 1991, pp. 297~307.
- Fornell, C., and Larcker, D. F., "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E., *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition. London: Prentice Hall, 2009.
- Holak, S. L., Lehmann, D. R., and Sultan, F., "The role of expectations in the adoption of innovative consumer durables: Some preliminary evidence," *Journal of Retailing*, Vol. 63, No. 3, 1981, pp. 243~259.
- Hirschman, E. C., "Innovativeness, novelty seeking, and consumer creativity," *The Journal of Consumer Research*, Vol. 7, No. 3, 1980, pp. 283~295.
- Kim, H., and Kankanhalli, A., "Investigating user resistance to information systems implementation: A status quo bias perspective." *MIS quarterly*, 2009, pp. 567-582.
- Kim, H. W., Chan, H. C., and Gupta, S., "Value-based adoption of mobile Internet : An empirical investigation," *Decision Support Systems*, Vol. 43, No. 1, 2007, pp. 111-126.
- Kim, H. W., and Kanakanhali, A., "Investigating User Resistance to Information Systems Implementation: A Status Quo Bias Perspective," *MIS Quarterly*, Vol. 3, No. 3, 2009, pp. 567-582.
- Lee, D. G., Lee, S. J., and Choi, B., "An empirical study on intentions to use of

- smart TV,” *Journal of Digital Convergence*, Vol. 10, No. 4, 2012, pp. 107-118.
- Liu, C. T., Marchewka, J. Lu., and Yu, C. S., “Beyond concern: a privacy-trust-behavioral intention model of electronic commerce,” *Information and Management*, Vol. 42, No. 2, 2005, pp. 289-304.
- Luarn, P., and Lin, H., “Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking,” *Computers in human behavior*, Vol. 21, No. 6, 2005, pp. 873-891.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L. and Chervany, N., “Initial trust formation in new organizational relationships.” *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, 1998, pp. 473-490.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., and Kacmar, C., “Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology,” *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, 2002, pp. 334-359.
- Min, Q., Ji, S., and Qu, G., “Mobile commerce user acceptance study in China: a revised UTAUT model,” *Tsinghua Science & Technology*, Vol. 13, No. 3, 2008, pp. 257-264.
- Moore, G. C., and Benbasat, I., “Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation,” *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, pp. 192-222.
- Pavlou, P. A., “Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with the Technology Acceptance Model,” *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7, No. 3, 2003, pp. 101-134.
- Polites, G. L., and Karahanna, E., “Shackled to the status quo: The inhibiting effects of incumbent system habit, switching costs, and inertia of new system acceptance,” *MIS Quarterly*, Vol. 36, No. 1, 2012, pp. 21-42.
- Püschel, J., Mazzon, J. and Hernandez, J., “Mobile banking: Proposition of an integrated adoption intention framework,” *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 28, No. 5, 2010, pp. 389-409.
- Ram, S., “A model of innovation resistance,” *Advances in Consumer Research*, Vol. 14, No. 1, 1987, pp. 208-212.
- Ram, S., “Successful innovation using strategies to reduce consumer resistance: An empirical test,” *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 6, No. 1, 1989, pp. 20-34.
- Ram, S., and Sheth, J. N., “Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions,” *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 6, No. 2, 1989, pp. 5-14.
- Rogers, E. M., “Diffusion of Innovations,” *New York: Free Press*, 2003.

- Samuelson, W., and Zechhauser, R., "Status quo bias in decision making," *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol. 1, No. 1, 1988, pp. 7-59.
- Schweitzer, M., "Disentangling status quo and omission effects: An experimental analysis," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 58, 1994, pp. 457-476.
- Schiffman, L. G., and Kanuk, L. L., "Consumer Behavior," Prentice Hall, 1991.
- Sheth, J. N., "Psychology of innovation resistance: the less developed concept," *Research in Marketing*, Vol. 4, No. 3, 1981, pp. 273-283.
- Shapiro, S. P., "The social control of impersonal trust," *American Journal of Sociology*, Vol. 93, No. 3, 1987, pp. 623-658.
- Suh, B. and Han, I., "The impact of customer trust and perception of security control on the acceptance of electronic commerce," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7, No. 3, 2003, pp. 135-161.
- TrendForce, "Total revenue of global mobile payment market, 2015-2019", 2017.
- Tornatzky, L. G., and Klein, K. J., "Innovation characteristics and innovation adoption-implementation: A meta-analysis of findings," *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol. 29, No. 1, 1982, pp. 28-45.
- Venkatesh, V., "Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model," *Information Systems Research*, Vol. 11, No. 4, 2000, pp. 342-365.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D., "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, 2003, pp. 425~478.
- Yang, A. S., "Exploring adoption difficulties in mobile banking services," *Canadian Journal of administrative sciences*, Vol. 26, No. 2, 2009, pp. 100-136.
- Zucker, L. G., "Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840 - 1920," *Research in Organizational Behavior*, 1986, pp. 53-111.

황 신 해 (Hwang, Sin-Hae)



영남대학교 경영학과 학사 학위와 석사학위를 취득하였으며 현재 박사과정에 있다.

관심분야는 핀테크, 전자상거래, 프로세스마이닝, 사물인터넷, 빅데이터, 블록체인 등이다.

김 정 군 (Kim, Jeoung-Kun)



현재 영남대학교 경영학과 부교수로 한양대학교 학사, KAIST에서 경영정보석사와 박사를 취득하였다. 관심분야로는 핀테크, 전자상거래, 프로세스 마이닝 등이다.

<Abstract>

The Study of User Resistance to Fintech Payment Service: In the Perspective of Innovation Diffusion And Status Quo Bias Theory

Hwang, Sin-Hae · Kim, Jeoung-Kun

Purpose

Global fintech industry is proliferating. Although domestic investment in fintech service is also increasing fast, user acceptance of fintech payment service seems slower than expected. Previous fintech literature mainly focuses on overall characteristics and technical aspects of fintech including security issues and explores factors affecting the service adoption. This study aims to examine crucial factors affecting user's resistance intention to fintech payment service adoption. The research model was formulated based on innovation diffusion theory and status quo bias theory and validated empirically.

Design/methodology/approach

The proposed research model was empirically validated with 149 responses from college students who have used fintech payment service. The component-based SEM was employed for data analysis.

Findings

The significant findings are as follow. First, compatibility has significant negative effect and complexity, and perceived risk has a positive effect on user resistance. Second, institutional trust does not show a significant effect on user resistance but has an indirect effect through the mediation of trust in service provider. Finally, trust in service provider shows the significant negative effect on user resistance.

Keyword: Fintech, Payment Service, Status Quo Bias, Innovation Diffusion, User Resistance, Trust

* 이 논문은 2018년 2월 23일 접수, 2018년 3월 23일 1차 심사, 2018년 3월 28일 게재 확정되었습니다.