

DAMPAK DIGITALISASI LAYANAN KEUANGAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM INDUSTRI FINTECH

Sri Mulyati¹, Fahriza Aulia², Naila Zulfa Siregar³, Meily Sawitri⁴, Piterven Leonardo Manurung⁵,
Bahrudi Efendi Damanik⁶

^{1,2,3,4,5}Sistem Informasi – STIKOM Tunas Bangsa
Pematangsiantar Jln. Jend Sudirman Blok A No 1.2,3
Pematangsiantar

Email: ¹srimuliati900@gmail.com, ²fahrizaaulia2018@gmail.com, ³meilysawitri@gmail.com,
⁴nailasiregar8008@gmail.com, ⁴piterpanmanurung2017@gmail.com, ⁵bahrudiefendi@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi layanan keuangan telah mengubah lanskap industri fintech secara mendasar, dengan memperluas akses ke berbagai layanan keuangan dan meningkatkan efisiensi transaksi. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru terkait keamanan data dan kepercayaan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap kepercayaan konsumen pada layanan fintech di Indonesia. Dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aktif layanan fintech, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan, seperti keamanan data, kemudahan penggunaan, dan regulasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi meningkatkan kemudahan akses, isu keamanan masih menjadi perhatian utama konsumen. Temuan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku industri dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan fintech.

Kata kunci: Fintech, Digitalisasi, Kepercayaan Konsumen, Layanan Keuangan, Keamanan Data.

THE IMPACT OF DIGITALIZATION OF FINANCIAL SERVICES ON CONSUMER TRUST IN THE FINTECH INDUSTRY

Abstract

The digitalization of financial services has fundamentally transformed the fintech industry by expanding access to various financial services and enhancing transaction efficiency. However, this advancement also brings new challenges related to data security and consumer trust. This study aims to analyze the impact of digitalization on consumer trust in fintech services in Indonesia. Using a quantitative method by distributing questionnaires to 100 active fintech users, this research identifies the main factors influencing trust, such as data security, ease of use, and regulatory compliance. The analysis results show that although digitalization improves service accessibility, security issues remain a major consumer concern. These findings are expected to serve as a consideration for industry players in enhancing public trust in fintech services.

Keywords: Fintech, Digitalization, Consumer Trust, Financial Services, Data Security.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor layanan keuangan. Financial technology (fintech) muncul sebagai inovasi yang menggabungkan teknologi informasi dengan layanan keuangan tradisional, memberikan kemudahan

akses, kecepatan, serta biaya yang lebih rendah bagi konsumen. Salah satu dampak paling signifikan dari digitalisasi ini adalah perluasan akses kepada layanan keuangan yang lebih inklusif, yang memungkinkan konsumen dari berbagai latar belakang untuk terhubung dengan produk keuangan yang sebelumnya tidak dapat dijangkau. Namun, selain manfaatnya, digitalisasi juga membawa

tantangan baru, khususnya dalam aspek kepercayaan konsumen. Perkembangan Fintech di Indonesia baik dan bisa dijadikan akan semakin berkembang pesat sejalan waktu. Fintech sebagai alat pembayaran yang lebih mudah dan efisien. Fintech telah merevolusi berbagai pasar, terutama industri perbankan, perdagangan, asuransi dan manajemen risiko. Perusahaan fintech, yang meliputi start-ups, perusahaan teknologi dan lembaga keuangan dalam perkembangannya memanfaatkan teknologi yang muncul seperti data, kecerdasan buatan, blockchain, dan komputasi edge untuk membuat layanan keuangan lebih mudah diakses dan efisien (Zulfa Qur'anisa et al., 2024).

Kemajuan dunia digital dan penggunaan smartphone juga menjadi penyebab berkembangnya fintech karena sekarang ini hampir setiap orang memiliki smartphone. Perubahan tren yang sangat cepat dan penawaran produk fintech yang lebih menguntungkan dan mudah diakses. Dengan adanya fintech, masyarakat tidak perlu datang ke kantor atau lembaga keuangan untuk melakukan transaksi keuangan karena pelaku fintech sudah bisa melakukan transaksi keuangan ditempat dengan menggunakan smartphone atau teknologi lainnya yang memiliki internet (Purwanto et al., 2022).

Kepercayaan konsumen dalam industri fintech sangat penting karena berkaitan langsung dengan keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan tersebut. Konsumen yang merasa tidak aman atau khawatir dengan privasi data mereka cenderung akan menghindari layanan fintech meskipun layanan tersebut menawarkan kemudahan dan biaya yang lebih rendah. Artikel ini bertujuan untuk melihat dampak digitalisasi terhadap kepercayaan konsumen dan mencari solusi agar fintech dapat memperkuat kepercayaan tersebut di masa depan.

Kemajuan teknologi digital yang kita alami bersama memang membawa dampak yang baik bagi semua lapisan masyarakat. Proses pelayanan yang ada, mulai dari memesan makanan dan membaca berita hingga pelayanan dana cepat menjadi sangat sederhana dan cepat, serta telah disesuaikan dengan kemajuan teknologi. Berbicara mengenai layanan keuangan yang telah bergeser signifikan ke digital, memang benar banyak bermunculan perusahaan fintech belakangan ini yang menawarkan layanan keuangan mulai dari dompet digital, investasi, kredit online hingga dana pinjaman (Purwanto et al., 2022).

Definisi digitalisasi dari beberapa ahli seperti menurut Sukmana, digitalisasi yaitu proses pengalihan media dari semula yang berbentuk cetak berupa video ataupun audio berganti ke dalam bentuk digital. Hal ini dilakukan agar tercipta suatu arsip dokumen dalam bentuk digital yang membutuhkan alat pendukung dalam memprosesnya seperti perangkat keras komputer, scanner, serta software lain yang mendukung. Sependapat dengan Lasa, yang mengartikan bahwa "digitalisasi

merupakan proses pengelolaan dokumen tercetak/pinted document beralih menjadi dokumen elektronik". Sementara itu menurut Brennen dan Kreiss, "digitalisasi merupakan peningkatan akan ketersediaan data digital akibat adanya kemajuan teknologi dalam hal menciptakan, mentransfer, melakukan penyimpanan, melakukan analisis data digital, serta berpotensi untuk menyusun, membentuk, hingga mempengaruhi dunia kontemporer" (Mulyana et al., 2024).

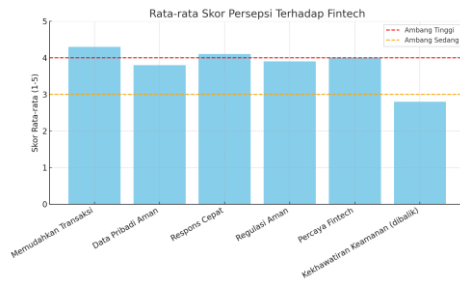
Menurut (Purwanto et al., 2022) Financial Technology (Fintech) adalah penggabungan antara sistem keuangan dan teknologi. Perkembangan fintech yang hadir di Indonesia memunculkan berbagai inovasi aplikasi khususnya dalam layanan keuangan seperti sebagai alat transaksi pembayaran, alat penyimpanan uang, dan juga alat peminjaman uang.

FinTech berperan dalam; 1) menyediakan pasar bagi pelaku usaha, 2) menjadi alat bantu untuk pembayaran, penyelesaian/settlement dan kliring, 3) membantu pelaksanaan investasi yang lebih efisien, 4) mitigasi risiko dari system pembayaran yang konvensional, 5) membantu pihak yang membutuhkan untuk menabung, meminjam dana dan penyertaan modal (B. Rahardjo, Budi; Khairul, 2019). Fintech telah mendisrupsi model perbankan tradisional, menawarkan peningkatan aksesibilitas, kenyamanan, dan pengalaman yang dipersonalisasi kepada konsumen. Digitalisasi layanan keuangan telah mendorong perkembangan ekonomi dan menciptakan sistem operasi baru di industri keuangan (Judijanto et al., 2024). Di Indonesia, perkembangan fintech terjadi sangat pesat. Menurut data Indonesia's Fintech Association (IFA), jumlah pelaku fintech di Indonesia tumbuh 78% pada periode 2015-2016, dari 51 perusahaan menjadi 135 perusahaan (Tsakila et al., 2024).

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna aktif layanan fintech di Indonesia. Kriteria responden adalah pengguna berusia minimal 18 tahun yang telah menggunakan layanan fintech selama minimal tiga bulan terakhir. Teknik analisis data menggunakan metode statistik deskriptif berupa persentase dan rata-rata.

3. HASIL PENELITIAN



Gambar 1. Diagram rata-rata skor persepsi terhadap fintech

Gambaran visual rata-rata skor persepsi terhadap fintech dapat dilihat pada diagram berikut: Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada para responden pengguna layanan fintech di Indonesia, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepercayaan konsumen terhadap digitalisasi layanan keuangan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dengan menghitung persentase dan rata-rata skor untuk setiap pernyataan dalam kuesioner.

Secara umum, hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan kecepatan layanan fintech. Namun, terdapat juga kekhawatiran yang cukup tinggi terhadap keamanan data pribadi dan risiko penipuan digital. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun digitalisasi memberikan banyak manfaat, tantangan keamanan dan perlindungan konsumen tetap menjadi perhatian utama dalam industri ini. Berikut adalah rekapitulasi hasil survei dalam bentuk tabel:

Tabel 1. Hasil survei

Pernyataan	Persentase Responden Setuju (%)
Layanan fintech memudahkan transaksi	85%
Merasa data pribadi aman	60%
Layanan fintech cepat dan responsif	78%
Merasa regulasi pemerintah cukup melindungi	65%
Mempercai layanan fintech untuk transaksi	75%
Khawatir terhadap keamanan data	55%

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan fintech. Mayoritas responden menyatakan bahwa layanan fintech memudahkan transaksi (85%) dan

cepat/responsif (78%). Ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan keuangan memberikan efisiensi signifikan dalam proses transaksi sehari-hari.

Namun demikian, tingkat kepercayaan terhadap keamanan data masih tergolong moderat. Hanya 60% responden yang merasa data pribadi mereka aman saat menggunakan layanan fintech, sementara 55% masih menyatakan kekhawatiran terkait keamanan data. Hal ini mengindikasikan adanya jurang antara persepsi kemudahan layanan dan rasa aman pengguna. Regulasi pemerintah dinilai cukup oleh 65% responden, yang menunjukkan perlunya penguatan sistem perlindungan konsumen serta transparansi regulasi di sektor ini.

Aspek kepercayaan konsumen sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama: keamanan data, kemudahan penggunaan, dan kejelasan regulasi. Digitalisasi yang tidak diimbangi dengan perlindungan data yang kuat dapat merusak kepercayaan konsumen, yang berisiko menurunkan tingkat adopsi fintech. Oleh karena itu, pelaku industri perlu menanamkan prinsip security by design, yakni memastikan keamanan menjadi bagian inti dari sistem, bukan tambahan di akhir.

Selain itu, edukasi konsumen tentang hak-hak mereka dalam penggunaan data pribadi sangat penting untuk meningkatkan rasa percaya. Sosialisasi tentang bagaimana data disimpan, digunakan, dan dilindungi dapat menjadi langkah strategis untuk mengurangi kekhawatiran pengguna.

Secara keseluruhan, digitalisasi memang membuka peluang besar bagi industri fintech, tetapi keberhasilan jangka panjang sangat tergantung pada seberapa mampu perusahaan menjaga integritas data dan membangun hubungan yang transparan dan aman dengan konsumennya.

5. KESIMPULAN

Digitalisasi layanan keuangan dalam sektor fintech berperan besar dalam meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan konsumen. Meskipun demikian, faktor keamanan data dan kejelasan regulasi tetap menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Fintech yang mampu memberikan rasa aman, pelayanan cepat, dan perlindungan data yang kuat akan lebih mampu mempertahankan loyalitas penggunaannya di masa depan. Membangun dan mempertahankan kepercayaan publik merupakan tantangan besar bagi perusahaan FinTech, terutama di tengah maraknya teknologi baru yang terus berkembang dan sering kali membingungkan bagi konsumen. Dalam lingkungan yang dipenuhi dengan inovasi yang cepat, nasabah harus diyakinkan bahwa layanan yang mereka gunakan aman, transparan, dan dapat diandalkan (Citra et al., 2024).

6. DAFTAR PUSTAKA

- B. Rahardjo, Budi; Khairul, I. A. K. S. (2019). Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Perkembangan UMKM di Kota Magelang. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers, Fakultas Ekonomi Universitas Tidar*, 347–356.
- Citra, D., Putri, P., & Lutfianti, A. (2024). Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional. *2(4)*, 194–201.
- Judijanto, L., Destiana, R., Sudarmanto, E., Suprapti, I. A. P., & Harsono, I. (2024). Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science*, *3(01)*, 20–28.
<https://doi.org/10.58812/jakws.v3i01.906>
- Mulyana, I., Hamid, A., & Syaripudin, E. I. (2024). Tantangan Dan Peluang Penggunaan Fintech Dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, *2(2)*, 60–69.
<https://doi.org/10.37968/jhesy.v2i2.639>
- Purwanto, H., Yandri, D., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masyarakat. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, *11(1)*, 80–91.
<https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol11no1.220>
- Tsakila, N. F., Wirahadi, M. A., Fadilah, A. A., & Simanjuntak, H. (2024). Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital. *Indonesian Journal of Law and Justice*, *1(4)*, 11.
<https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2787>
- Zulfa Qur'anisa, Mira Herawati, Lisvi Lisvi, Melinda Helmalia Putri, & O. Feriyanto. (2024). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *4(3)*, 99–114.
<https://doi.org/10.56910/gemilang.v>