BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang mengangkat topik yang hampIr sama dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Pada tabel 2.1 dapat dilihat pemaparan lebih detail.

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Aws AlHares& Rawdha Elareer	2021	*The Impact of FinTech Use in Payments on Consumer Financial Happiness: Evidence from OECD 2018 and 2021 National Financial Capability Study* (NFCS)	Kuantitatif dengan metode Probit Regression menggunakan data OECD NFCS 2018 dan 2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan FinTech berpengaruh positif terhadap kepuasan finansial konsumen. FinTech juga meningkatkan literasi keuangan dan kemampuan finansial yang berperan sebagai variabel mediasi.
2	R.Aarthi Alamelu	2024	*Exploring the Preferences and Satisfaction Levels of Millennials and iGen Towards FinTech Services in Banking*	Kuantitatif dengan metode deskriptif dan analitik menggunakan kuesioner terhadap 262 responden dan analisis **SPSS**.	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan faktor demografis seperti usia, pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan terhadap tingkat adopsi FinTech. Ditemukan pula bahwa

					kenyamanan, keamanan, dan inovasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
3	Garin Pratiwi Solihati Sri Anah& Wahyu Anggraini.	2025	*Fintech User Satisfaction as an Intermediary: Analysis of the Influence of Financial Literacy, Ease of Use, and Trust on User Loyalty in MSMEs*	Kuantitatif dengan pendekatan SEM-PLS pada 100 responden UMKM di Yogyakarta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna juga berperan sebagai variabel mediasi yang meningkatkan loyalitas terhadap platform FinTech.
4	Sukarno Himawan Wibisono, Adrian Junaidar Handayanto, Fendiyatmi Kusufa, Oktavianus Wolo Wali	2025	*Financial Technology*, Kemampuan Manajerial Dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Keuangan	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 40 UMKM. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda.	Fintech, kemampuan manajerial, dan sistem informasi akuntansi manajemen berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja keuangan UMKM..
5	Ikawati Rosma Sutrisno, & Dendy Lazuardy.	2024	*The Effect of Perceived Value and Service Quality on*	Kuantitatif, menggunakan survei terhadap 97 pengguna bank digital di wilayah	Nilai yang dipersepsikan dankualitas layanan berpengaruh

			Customer Satisfaction: A Sustainable Growth Strategy for Digital Banks in Indonesia	Jabodetabek, dianalisis dengan PLS-SEM.	positif terhadap kepuasan pelanggan, yang mendukung pertumbuhan berkelanjutan perusahaan digital bank.
6	Noviana Yaniar, Agus Dwi Sasono, Agus Sukoco, Amrun Rosyid	2021	*Financial Technology and Digital Marketing on MSMEs and their Impact on Financial Perfomance and Business Sustainability*	Kuantitatif eksplanatori.Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota komunitas Metropolia yang berjumlah 155 orang. Teknik pemgambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form. Data yang terkumpul di analisis menggunakan metode SEM-PLS	Fintech memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan UMKM. Pemasaran digital juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan UMKM. Fintech berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM. Namun, pemasaran digital tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan UMKM. Kinerja keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha.

Sumber : Data primer diolah 2025

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada objek kajian dan fokus penelitian. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya menyoroti pengaruh *financial technology* (fintech) terhadap UMKM secara umum, seperti pada sektor kuliner, jasa, maupun perdagangan daring. Namun, penelitian ini secara khusus mengkaji transformasi digital transaksi keuangan berbasis platform fintech dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen pada Toko Buku Togamas Dieng Malang.

Penelitian ini menekankan pada bagaimana proses digitalisasi transaksi melalui fintech tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan keuangan, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, serta kepuasan konsumen di sektor ritel pendidikan. Selain itu, penelitian ini mengangkat fenomena nyata di mana toko buku tradisional perlu beradaptasi terhadap perubahan perilaku konsumen yang semakin digital, dengan mengintegrasikan sistem pembayaran modern berbasis fintech agar mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu manajemen keuangan dan ekonomi digital, khususnya dalam konteks transformasi digital di sektor ritel pendidikan, serta menjadi referensi empiris bagi pelaku usaha yang ingin mengoptimalkan penggunaan fintech untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

2.2. Landasan Teori

2.2.1.Transformasi Digital dalam Transaksi Keuangan

Transformasi digital merupakan proses perubahan fundamental dalam cara organisasi dan konsumen melakukan transaksi melalui pemanfaatan teknologi digital. Tidak hanya menggantikan metode tradisional, transformasi digital juga mengubah proses, model bisnis, dan interaksi dengan konsumen (Westerman et al., 2014).

Di sektor ritel seperti toko buku, transformasi digital memungkinkan penggunaan sistem kasir digital, e-wallet, QRIS, dan metode pembayaran *online* lainnya. Hal ini meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat layanan, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi konsumen (Purnamasari et al., 2025).

Selain itu, transformasi digital membantu UKM dalam mengelola data transaksi secara elektronik, mempermudah laporan keuangan, dan memantau perilaku pelanggan untuk strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran.

2.2.2. *Financial Technology* (FinTech)

Financial technology adalah salah satu implementasi penggunaan teknologi informasi yang berhubungan dengan keuangan(Andi Iswan, Sabarudin Sabarudin, Neks Triani, & Surianto Ilham, 2025);(Putra, 2025). Fintech merupakan penggabungan teknologi dan finansial dimana teknologi dapat berupa otomatisasi dengan mesin atau penggunaan media internet untuk mempermudah layanan, dana saat ini media internet

menjadi pilihan utama bagi pelaku industri sektor keuangan (Setyawati, 2025). Fintech didorong oleh lingkungan makro yang kompleks seperti ekspektasi pertumbuhan rendah maupun ketidakpastian ekonomi negara berkembang.

Di sisi lain, Sukandar & Febrianta (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan fintech, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan pengguna secara signifikan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna di Indonesia.

Hasil penelitian terdahulu juga memperkuat pentingnya penerapan teknologi keuangan dalam kegiatan usaha. Menurut (Noviana Yaniar, 2021), *financial technology* memiliki pengaruh positif dan signifikam terhadap kinerja keuangan UMKM serta keberlanjutan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi keuangan dalam suatu usaha, maka semakin meningkat pula efisiensi operasional, kemudahan transaksi dan performa keuangan usaha.

Penerapan FinTech di toko buku memungkinkan pelanggan membayar dengan cepat dan aman, mengurangi antrean, serta meningkatkan kenyamanan berbelanja. Transformasi ini juga mendukung manajemen keuangan toko buku secara digital, seperti pencatatan penjualan otomatis dan integrasi dengan sistem inventaris.

2.2.3. Sejarah dan Evolusi FinTech di Indonesia

Perkembangan fintech di Indonesia terjadi pesat sejak awal 2010-an. Awalnya layanan fintech terbatas pada transfer digital sederhana dan

mobile banking, kini telah meluas ke *e-wallet*, pembayaran QR, pinjaman *online*, serta layanan investasi digital (Nugroho & Rahardja, 2023).

Adopsi fintech didorong oleh penetrasi *smartphone*, akses internet, dan kebutuhan masyarakat akan transaksi yang cepat dan praktis. Generasi milenial dan Z menjadi pengguna utama, karena mereka cenderung adaptif terhadap teknologi baru.

2.2.4. Transaksi Keuangan Digital

Transaksi keuangan digital adalah aktivitas pembayaran atau transfer dana melalui media elektronik tanpa menggunakan uang tunai (Laudon & Traver, 2020). Sistem ini menawarkan keamanan, kecepatan, dan kenyamanan bagi pengguna.

Nurholiza (2025) menekankan bahwa kepuasan pengguna menjadi mediator antara efisiensi transaksi digital dengan loyalitas pelanggan. Di toko buku, penggunaan transaksi digital memungkinkan pelanggan membayar dengan *e-wallet* atau QRIS, mendapatkan bukti pembayaran elektronik, dan mengurangi waktu tunggu.

2.2.5. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan positif atau negatif setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2016).

Afrian (2025) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan FinTech berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen. Kepuasan ini akan meningkatkan loyalitas, frekuensi pembelian, dan kemungkinan rekomendasi kepada orang lain.

2.2.6. Literasi Keuangan dan Literasi Digital

Literasi keuangan dan digital merupakan faktor penting dalam keberhasilan adopsi FinTech. Konsumen dengan literasi digital yang baik lebih mampu memahami cara menggunakan layanan FinTech dan merasakan manfaat maksimal (Sukandar & Febrianta, 2024).

Di toko buku, literasi digital membantu pelanggan memahami penggunaan QRIS atau *e-wallet*, sedangkan literasi keuangan membantu mereka mengelola pengeluaran secara lebih efisien. Hal ini meningkatkan pengalaman berbelanja dan kepuasan konsumen.

2.2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen FinTech

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan FinTech antara lain:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Sistem yang intuitif membuat transaksi lebih cepat dan minim kesalahan.
2. Kepercayaan (*Trust*): Keamanan dan transparansi transaksi memengaruhi kenyamanan konsumen (Isaura et al., 2024).
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*): Respons cepat dan solusi masalah memengaruhi kepuasan pengguna (Sukandar & Febrianta, 2024).
4. Persepsi Nilai (*Perceived Value*): Pengguna menilai manfaat yang diterima sepadan dengan biaya atau risiko yang dikeluarkan.
5.

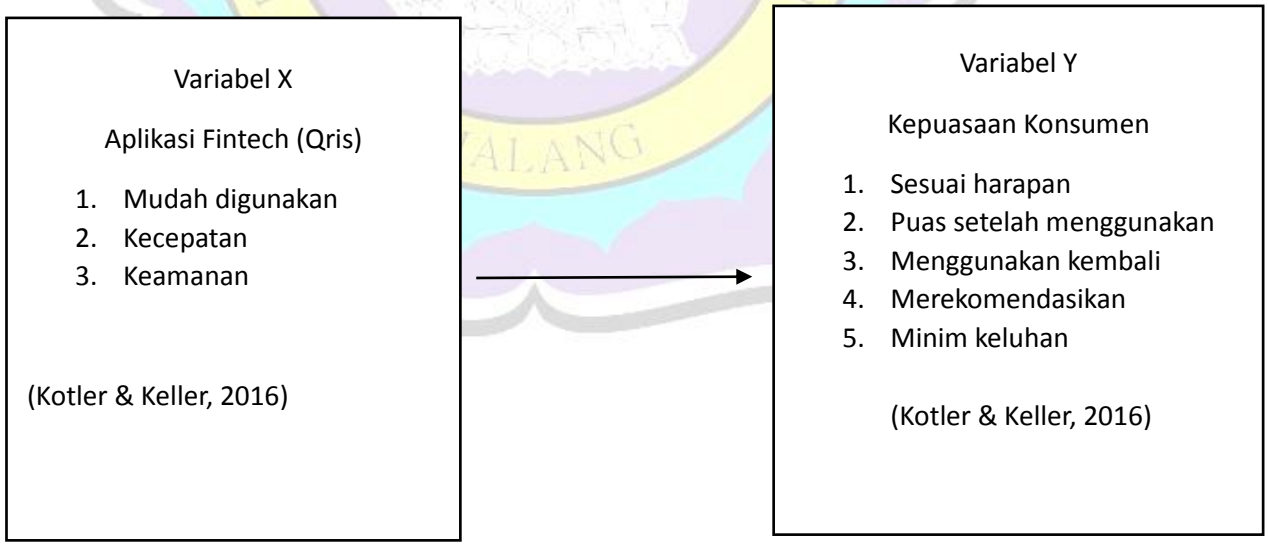
2.2.8. Studi Kasus: Toko Buku Togomas, Malang

Penggunaan platform FinTech di Toko Buku Togomas Malang, seperti *e-wallet* dan QRIS, memudahkan konsumen melakukan pembayaran cepat dan aman. Hal ini selaras dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa transaksi digital meningkatkan efisiensi, kepuasan, dan loyalitas pelanggan (Purnamasari et al., 2025; Nurholiza, 2025).

Penerapan FinTech juga membantu pemilik toko dalam manajemen keuangan, pencatatan penjualan, dan strategi promosi digit.

2.3. Kerangka Berpikir

Dalam sub ini penelitian akan menguraikan kerangka berpikir secara sistematis yang di mulai dari tujuan penelitian hingga hasil yang diharapkan Adapun detailnya ada pada gambar 2.1



2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang bersifat praduga karena masi harus di buktikan kebenarannya.

H0 :	Penerapan Aplikasi Fintech (QRIS) yang meliputi kemudahan, kecepatan, dan keamanan di duga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
Ha :	Penerapan Aplikasi Fintech (QRIS) yang meliputi kemudahan, kecepatan, dan keamanan di duga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.