BAB 1
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di era modern telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem transaksi keuangan. Digitalisasi kini menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi masyarakat, dan sektor keuangan menjadi salah satu bidang yang paling terdampak oleh transformasi ini. Kemunculan *financial technology* atau FinTech menjadi tonggak penting dalam revolusi sistem keuangan global. FinTech hadir sebagai inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang menawarkan kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan transparansi bagi pengguna dalam melakukan berbagai transaksi.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (2024), jumlah pengguna FinTech di Indonesia mencapai lebih dari 96 juta akun aktif, dengan pertumbuhan tahunan sekitar 40% sejak 2020. Peningkatan ini didorong oleh meluasnya penggunaan internet, meningkatnya penetrasi smartphone, serta perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin digital. Kehadiran platform seperti OVO, GoPay, ShopeePay, Dana, dan LinkAja telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun bisnis.

Fenomena ini juga terlihat pada sektor ritel buku, termasuk Toko Buku Togamas Dieng Malang, yang kini ikut beradaptasi dengan sistem pembayaran digital. Togamas sebagai salah satu jaringan toko buku besar di Indonesia, telah menyediakan berbagai metode pembayaran nontunai seperti QRIS, e-wallet, dan

mobile banking. Perubahan sistem transaksi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih cepat dan praktis bagi pelanggan.

Namun, keberhasilan transformasi digital tidak hanya dilihat dari peningkatan jumlah transaksi, tetapi juga dari tingkat kepuasan konsumen. Penelitian Solihati, Anah, dan Anggraini (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna FinTech dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), dan kualitas layanan (*service quality*). Hal ini berarti, semakin mudah dan aman sistem pembayaran digital digunakan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen.

Di Toko Buku Togamas Dieng Malang, fenomena ini sangat terlihat dalam perilaku konsumen. Banyak pelanggan mengaku lebih puas dengan layanan pembayaran digital karena prosesnya cepat, tidak perlu uang tunai, serta sering ada diskon. Namun, sebagian konsumen masih mengalami kendala seperti gangguan jaringan, keterlambatan konfirmasi pembayaran, atau kekhawatiran terhadap keamanan data transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah berjalan baik, masih diperlukan peningkatan kualitas sistem agar kepuasan pelanggan semakin maksimal.

Studi Aarthi Alamelu (2024) menemukan bahwa generasi milenial dan Gen Z memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan digital karena kecepatan dan efisiensinya. Di Togamas Dieng, mayoritas konsumen termasuk dalam

kategori ini, sehingga penggunaan FinTech menjadi bagian dari gaya hidup modern mereka.

Namun, di sisi lain, masih terdapat tantangan dalam penerapan FinTech di sektor ritel seperti Togamas. Beberapa konsumen masih mengalami kendala teknis seperti gangguan sistem, transaksi gagal, atau keterbatasan sinyal. Selain itu, isu keamanan data juga menjadi perhatian penting. Survei Katadata Insight Center (2023) mencatat bahwa sekitar 37% pengguna FinTech di Indonesia masih ragu terhadap keamanan data pribadi mereka. Jika aspek ini tidak dikelola dengan baik, maka potensi penurunan kepercayaan dan kepuasan konsumen bisa terjadi.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini antara lain dilakukan oleh Aarthi Alamelu (2024), Solihati, Anah, dan Anggraini (2023), serta Virtus Interpress (2024). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, terutama melalui faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*), kualitas layanan (*service quality*), kepercayaan (*trust*), dan nilai yang dirasakan (*perceived value*).

Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana transformasi digital transaksi keuangan berbasis FinTech di Toko Buku Togamas Dieng Malang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang bagaimana penerapan teknologi keuangan mampu meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, serta loyalitas pelanggan dalam konteks ritel buku modern.

Dengan memahami hubungan antara transformasi digital dan kepuasan konsumen, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen Togamas dalam merancang strategi pelayanan berbasis teknologi yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan literatur tentang penerapan FinTech pada sektor ritel di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan transformasi digital transaksi keuangan berbasis platform fintech pada konsumen Toko Buku Togomas Kota Malang serta sejauh mana penerapan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan transformasi digital transaksi keuangan berbasis platform fintech pada konsumen Toko Buku Togomas Kota Malang serta mengetahui sejauh mana penerapan tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Toko Buku Togomas Dieng Malang

   Penelitian ini membantu toko dalam meningkatkan kualitas layanan melalui sistem pembayaran digital yang cepat dan aman, mempercepat operasional, serta menarik konsumen muda. Selain itu, hasilnya dapat

dijadikan dasar dalam perencanaan bisnis yang lebih strategis dan adaptif terhadap era digital.

2. Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini menjadi referensi akademik untuk pengembangan studi fintech dan kepuasan konsumen, serta membuka peluang penelitian lanjutan di sektor UKM lainnya. Temuan ini juga dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan digitalisasi dan literasi keuangan di masa depan.