Faisal_2022120158

by UNITRI Press



Submission date: 27-Apr-2026 01:44PM (UTC+0900)
Submission ID: 2934567583
File name: Faisal_2022120158.docx (2.2M)
Word count: 994
Character count: 6807

TRANSFORMASI DIGITAL TRANSAKSI KEUANGAN BERBASIS *PLATFORM FINTECH* YANG BERDAMPAK PADA KEPUASAAN KONSUMEN

(Survey pada Toko Buku Togomas Dieng Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh

FAISAL

2022120158

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana transformasi digital dalam transaksi keuangan, khususnya penggunaan QRIS sebagai bagian dari FinTech, telah memengaruhi kepuasan konsumen di Toko Buku Togamas Dieng di Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan responden dipilih menggunakan prosedur non-probabilitas di antara konsumen yang kebetulan melakukan pembelian, dengan total tiga puluh partisipan. Temuannya tidak sepenuhnya definitif. Di satu sisi, adopsi QRIS dikaitkan dengan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, menunjukkan prosedur pembayaran yang lebih praktis dan efisien. Namun, analisis selanjutnya mengungkapkan bahwa dampak ini tidak signifikan. Mungkin kemudahan transaksi saja tidak cukup untuk sepenuhnya memenuhi tuntutan konsumen, karena elemen lain seperti kualitas layanan, kenyamanan berbelanja, dan lingkungan ritel semuanya memengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan mereka.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Financial Technology, QRIS, Kepuasan Konsumen.

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah merevolusi banyak aspek kehidupan, terutama cara individu melakukan transaksi keuangan. Operasi ekonomi yang sebelumnya bergantung pada metode tradisional secara bertahap beralih ke digital, dengan sektor keuangan menjadi salah satu yang paling terpengaruh. Dalam hal ini, pengenalan teknologi keuangan, atau FinTech, dapat dilihat sebagai momen penting dalam perubahan keseluruhan sistem keuangan. FinTech menyediakan layanan keuangan berbasis teknologi yang bertujuan untuk memungkinkan akses cepat, pemrosesan lebih cepat, efektivitas biaya, dan transparansi dalam semua transaksi pelanggan..

Menurut statistik terbaru dari OJK, jumlah pengguna layanan FinTech di Indonesia akan mendekati 96 juta akun aktif pada tahun 2024. Sejak tahun 2020, statistik ini terus meningkat dengan laju sekitar 40% setiap tahunnya. Jika dilihat ke belakang, peningkatan ini bukanlah hal yang mengejutkan. Meluasnya ketersediaan internet, penggunaan smartphone yang hampir merata, dan pergeseran perilaku konsumen menuju gaya hidup digital merupakan pendorong utama. Pada saat yang sama, ketersediaan beberapa dompet digital seperti OVO, GoPay, ShopeePay, Dana, dan LinkAja telah memengaruhi pola transaksi baru. Masyarakat beralih dari ketergantungan hanya pada uang tunai ke opsi pembayaran yang lebih praktis, lebih cepat, dan lebih sesuai dengan tuntutan kehidupan modern.

Tren ini juga muncul di industri ritel buku, khususnya di Toko Buku Togamas Dieng, yang secara bertahap menyesuaikan diri dengan metode pembayaran digital. Togamas, jaringan toko buku ternama di Indonesia, kini menyediakan sejumlah alternatif pembayaran tanpa uang tunai, termasuk QRIS, dompet digital, dan mobile banking. Modifikasi ini, jika dilihat, telah menghasilkan operasional yang lebih efisien sekaligus membuat pengalaman berbelanja lebih cepat dan nyaman bagi konsumen. Namun, pertanyaannya tidak berhenti di situ. Apakah kemudahan ini secara inheren terkait dengan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi? Beberapa studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Solihati, Anah, dan Anggraini pada tahun 2023, menunjukkan bahwa kebahagiaan pelanggan FinTech ditentukan tidak hanya oleh kepraktisan, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan, tingkat kepercayaan, dan kualitas layanan yang dirasakan. Dengan kata lain, sistem pembayaran yang cepat saja tidak cukup jika tidak memberikan pelanggan rasa aman dan pengalaman layanan yang benar-benar luar biasa.

Perilaku pelanggan di Toko Buku Togamas di Dieng menggambarkan dinamika ini. Banyak konsumen lebih memilih melakukan pembayaran digital karena cepat, mudah, menghilangkan kebutuhan untuk membawa uang tunai, dan terkadang menyertakan diskon yang menarik. Namun, pengalaman tersebut tidak selalu lancar. Gangguan jaringan, keterlambatan pemberitahuan pembayaran, dan kekhawatiran mengenai keamanan data transaksi adalah beberapa masalah yang mungkin terjadi. Keadaan ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital bergerak ke arah yang menguntungkan, transformasi tersebut belum sepenuhnya terwujud. Masih ada potensi pengembangan, terutama dalam hal stabilitas sistem

dan keamanan pengguna, untuk secara signifikan meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aarthi Alamelu (2024), generasi milenial dan Generasi Z lebih puas dengan layanan digital, karena kecepatan dan efisiensi yang diberikannya. Kesimpulan ini konsisten dengan keadaan di Toko Buku Togamas Dieng, di mana sebagian besar konsumen berada dalam rentang usia ini, menjadikan penggunaan FinTech sebagai bagian dari rutinitas sehari-hari. Namun, penerapannya di industri ritel tidak lepas dari tantangan. Beberapa pelanggan masih mengalami kesulitan teknis, seperti gangguan sistem, transaksi gagal, dan keterbatasan jaringan. Lebih jauh lagi, keamanan data merupakan kekhawatiran utama. Menurut jajak pendapat yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (2023), sekitar 37% pengguna FinTech di Indonesia masih tidak mempercayai keamanan data pribadi mereka. Contoh ini menunjukkan bahwa jika kepercayaan dan keamanan tidak ditangani dengan baik, hal itu berpotensi merusak kepuasan pelanggan.

Aarthi Alamelu (2024), Solihati, Anah, dan Anggraini (2023), dan Virtus Interpress (2024) telah melakukan investigasi mengenai isu ini. Secara umum, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa transformasi digital di industri keuangan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas layanan, tingkat kepercayaan, dan nilai yang dirasakan. Berdasarkan hal ini, penting untuk menentukan bagaimana pengenalan transaksi keuangan berbasis FinTech di Toko Buku Togamas Dieng berdampak pada kepuasan konsumen. Inisiatif ini direncanakan untuk menghasilkan data empiris serta membantu

menjelaskan bagaimana teknologi keuangan dapat menghasilkan peningkatan kualitas layanan, meningkatkan kepercayaan, dan pada akhirnya membentuk loyalitas konsumen dalam lingkungan ritel buku yang semakin kontemporer.

Temuan studi ini diharapkan dapat membantu manajemen Toko Buku Togamas Dieng dalam membangun rencana layanan berbasis teknologi yang lebih efektif dan memenuhi harapan pelanggan dengan memahami hubungan antara transformasi digital dan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, studi ini berpotensi untuk meningkatkan penelitian akademis, khususnya yang membahas penggunaan teknologi keuangan di sektor ritel Indonesia, yang masih berkembang dan memiliki ruang untuk penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

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

Membantu peritel meningkatkan kualitas layanan dengan solusi pembayaran digital yang lebih cepat dan aman, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional dan menarik pelanggan muda.

2. Peneliti Selanjutnya

   Menjadi referensi akademis untuk pengembangan studi fintech dan kepuasan pelanggan, sekaligus membuka jalan bagi studi masa depan di bidang UKM lainnya.

Faisal_2022120158

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	3%
2	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	2%
3	dona-lambert-godsblessing.blogspot.com Internet Source	1%
4	www.coursehero.com Internet Source	1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		