

Pengaruh Perkembangan *Financial Technology* terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Transaksi

Hanum Auliya Rahmadhani, Ina Wadiatul Aqidah, Rizky Nur Yasin

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bandung

hanum.auliya.abs22@polban.ac.id, ina.wadiatul.abs22@polban.ac.id,

rizky.nur.abs22@polban.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the development of financial technology affects the satisfaction of transaction service quality. This research uses quantitative methods, and primary data is used in this research. This study used a non-probability purposive sample, with 108 respondents as the sample. In this study, data was used for multiple linear regression analysis. The test tool used is version 23 of the SPSS program. The results of this study state that the development of financial technology has a positive effect on transaction service quality satisfaction.

Keywords: *Financial Technology, Satisfaction, Service Quality*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh perkembangan *financial technology* terhadap kepuasan kualitas layanan transaksi. Penelitian ini memakai metode kuantitatif, dan jenis data primer digunakan pada penelitian ini. Studi ini menggunakan sampel *purposive non-probability*, dengan 108 responden sebagai sampel. Dalam penelitian ini, data digunakan untuk analisis regresi linier berganda. Alat uji yang digunakan adalah versi 23 dari program SPSS. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa perkembangan *financial technology* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan transaksi.

Kata Kunci: *Financial Technology, Kepuasan, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Saat ini, pesatnya kemajuan teknologi telah menyebabkan banyak perubahan di berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, pendidikan, dan kebudayaan. Teknologi tidak lepas dari penggunaan layanan internet, yang memudahkan segala kebutuhan transaksi, terutama di bidang keuangan. Kini, hampir seluruh penyedia layanan keuangan dan *e-commerce* menggunakan media elektronik, yang juga dikenal sebagai *fintech* (Basalamah et al., 2022). Pasal 1 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 mengatur *fintech* sebagai sistem teknologi keuangan digital yang membuat produk, layanan, atau model bisnis baru yang mempengaruhi stabilitas dan efisiensi keuangan dan moneter, fleksibilitas, keandalan, dan keamanan sistem pembayaran, serta inovasi teknologi di bidang jasa keuangan.

Perkembangan *financial technology* di Indonesia saat ini sangatlah pesat, berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Institute of Economic and Financial

Development (Indef) dan Indonesia Fintech Association (Aftech) pada bulan Agustus 2018 yang menyatakan bahwa perkembangan *fintech* di Indonesia dapat meningkatkan produk domestik bruto atau PDB masing-masing secara langsung dan tidak langsung sebesar Rp25,97 triliun. Bahkan konsumsi rumah tangga dalam negeri meningkat Rp 8,9 triliun. Selain itu, dari sisi korporasi, tunjangan yang dibayarkan kepada karyawan berupa gaji mampu meningkat sebesar Rp4,5 triliun seiring dengan tumbuhnya sektor perdagangan, keuangan, dan asuransi. (Nugroho, 2019)

Masa depan *fintech* di Indonesia terlihat sangat cerah dan menjanjikan, namun tentunya tidak lepas dari berbagai permasalahan atau dampak negatif dari keberadaan *fintech*. Tingginya minat masyarakat untuk menggunakan layanan *fintech* justru meningkatkan jumlah pelaku *fintech* ilegal. Selain itu, semakin populernya *fintech* di Indonesia juga berdampak pada peningkatan risiko kriminalitas *e-commerce*, baik itu pelanggaran data, penipuan finansial, penyalahgunaan data pelanggan, atau bahkan opsi pembayaran kegagalan yang dialami perusahaan *fintech* sebagai perantara di bidang keuangan atau kredit. (Nugroho, 2019). *Fintech* juga memiliki ancaman yaitu: saat ini maraknya pemakaian teknologi yang semakin canggih yang disediakan oleh jasa *financial technology*, apabila tidak bersama dengan tingkat kualitas sumber daya manusia (SDM) yang selaras, dapat menyebabkan ketimpangan dalam melayani pengguna layanan *fintech* tersebut. (Muchlis, 2018)

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya *gap* antara perkembangan *financial technology* terhadap kepuasan kualitas pelayanan transaksi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Sugiarti et al., n.d.) mengemukakan bahwa dampak dari pemakaian *financial technology* adalah mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi, karena dapat mengefisienkan waktu menjadi lebih cepat dan berdasarkan hasil penelitian (Balaikota et al., 2023) menyatakan peran *financial technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting karena *fintech* mengubah kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih praktis, efisien, dan mudah mendapatkan produk keuangan. Namun, ada perbedaan dengan penelitian dari (Purwanto et al., 2022) menyatakan adanya dampak negatif adanya *fintech*. Kemudahan meminjam dana memberi dampak banyak masyarakat terjerumus ke dalam lingkungan *fintech* yang merugikan. Dari hal ini dapat membuat kurangnya tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah akan pelayanan *fintech* pada bank. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Abadi et al., 2020) juga menyatakan tingkat kelemahan dari *fintech* juga mengemukakan bahwa operasional *fintech* di bank syariah masih rentan terhadap pencurian dana nasabah. Bank beranggapan pelanggaran keamanan data disebabkan oleh kecerobohan dan tidak menyimpan PIN akses secara baik. Penelitian ini menghasilkan tingkat pengaruh penggunaan *fintech* terdapat pelayanan bank syariah memiliki kelebihan dan juga kekurangannya. Dapat kita simpulkan bahwa, dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak selamanya perkembangan *financial technology* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perkembangan *financial technology* terhadap kepuasan dengan kualitas pelayanan transaksi. Manfaat penelitian ini secara teoritis dapat memberi masukan kepada non-user *fintech* melalui

kajian teori akan manfaat dan kegunaan *fintech* dalam bertransaksi apakah memberikan pengaruh positif atau negatif sebagai pertimbangan *non-user* dalam keputusan untuk *fintech*. Manfaat penelitian ini secara praktis memberikan masukan kepada *user fintech* agar selalu bijak dalam penggunaannya agar bisa mendapatkan kepuasan dalam pelayanan transaksi menggunakan *fintech*.

TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan Transaksi

Kualitas pelayanan merupakan syarat dasar untuk perusahaan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada konsumen (Sitinjak, 2019) dan menurut (Nanincova, 2019) kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan serta kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan sesuai harapan pelanggan.

Keterhubungan Antar Variabel dan Hipotesis

Perkembangan *Financial Technology* terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Pembayaran

Fintech dinilai memegang peranan penting di sektor keuangan. Pasalnya, merebaknya teknologi keuangan baru di Indonesia menjadikan sektor keuangan sebagai salah satu bidang bisnis yang harus menjalani perubahan menjadi digital agar tetap sukses dalam persaingan yang ketat untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang terdigitalisasi. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh perkembangan *financial technology* terhadap kualitas pelayanan transaksi. Berdasarkan tujuan ini, temuan yang diteliti oleh (Sugiarti et al., n.d.) menemukan bahwa penggunaan *fintech* memudahkan konsumen dalam membayar karena dapat menghemat waktu lebih cepat. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh (Sari & Dwilita, 2018) ditemukan hasil bahwa *financial technology* memberikan peran positif dalam segi kepuasan, keandalan, keamanan dan juga dan juga dari segi tingkat kegunaan dalam bertransaksi. Berdasarkan hal ini semakin menguatkan bahwa *financial technology* sangat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan transaksi. Maka dapat ditemukan hipotesis yang ada yaitu:

H1: Perkembangan *Financial Technology* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Transaksi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif korelasional digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan memverifikasi dampak perkembangan *financial technology* terhadap kepuasan kualitas layanan transaksi. *Financial Technology* dari Bank Indonesia merupakan hasil dari penggabungan teknologi dan jasa keuangan, pada akhirnya mengubah model bisnis yang lebih tradisional. Dahulu, orang harus bertatap muka untuk membayar dan membawa uang, tetapi sekarang mereka dapat melakukan transaksi jarak jauh dalam hitungan

detik. Memiliki indikator sebagai berikut: efisiensi dan kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan dan privasi dan daya tanggap dan komunikasi. Kualitas pelayanan merupakan syarat dasar untuk perusahaan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada konsumen (Sitinjak, 2019). Sedangkan menurut (Nanincova, 2019) kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan serta kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan sesuai harapan pelanggan. Memiliki indikator sebagai berikut: kepuasan dengan kualitas layanan.

Penelitian ini melibatkan responden yang menggunakan alat transaksi keuangan berbasis teknologi seperti Gopay, ShopeePay, dan lainnya. Sampel penelitian mencapai 108 orang. Data penelitian ini diambil dengan teknik *purposive non-probability sampling*. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang menggunakan alat transaksi berbasis teknologi. Kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data primer. Peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner menggunakan platform Google Forms. Dalam penelitian ini, data diproses dengan analisis regresi linier berganda. Ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23 untuk melakukan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas; regresi linier berganda dan uji hipotesis, seperti uji F, t, dan koefisien determinasi. Persamaan yang digunakan untuk analisis regresi linier

$$Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_3.x_3 + b_4.x_4$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas menyatakan bahwa semua indikator pernyataan dalam penelitian ini valid atau memenuhi standar validitas, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Menurut hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan dalam Tabel 1, masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,60, yang menunjukkan bahwa variabel yang ada dalam penelitian ini telah dianggap layak.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Efisiensi dan Kemudahan Penggunaan (X1)	0,780	Reliabel
Keandalan (X2)	0,821	Reliabel
Keamanan dan Privasi (X3)	0,793	Reliabel
Daya Tanggap dan Komunikasi (X4)	0,802	Reliabel
Kepuasan dengan Kualitas Layanan (Y)	0,793	Reliabel

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti, 2023.

Hasil uji normalitas penelitian menunjukkan bahwa datanya berdistribusi normal, dengan nilai Asymp. Sig. uji Kolmogorov-Smirnov (2-tailed) sebesar 0,069

dengan nilai lebih dari 0,05. Selain itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan penggunaan memiliki nilai VIF sebesar $1,504 < 10$, variabel keandalan memiliki nilai VIF sebesar $1,938 < 10$, variabel keamanan dan privasi memiliki nilai VIF sebesar $1,531 < 10$, dan variabel daya tanggap dan komunikasi memiliki nilai VIF sebesar $1,394 < 10$, sehingga dapat disimpulkan hasil uji data pada penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas penelitian menunjukkan bahwa titik-titik pada *scatterplot* menyebar dan membentuk pola. Dengan demikian, data penelitian dapat dianggap tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	nstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2,502	1,648	1,518	0,132
Efisiensi dan Kemudahan Penggunaan (X1)	0,216	0,055	3,928	0,000
Keandalan (X2)	0,232	0,110	2,102	0,038
Keamanan dan Privasi (X3)	0,105	0,052	2,025	0,046
Daya Tanggap dan Komunikasi (X4)	0,253	0,066	3,856	0,000

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti, 2023.

Berdasarkan Tabel 2, dapat disajikan bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,502 + 0,216X_1 + 0,232X_2 + 0,105X_3 + 0,253X_4$$

Hasil uji F menyatakan bahwa model penelitian ini dianggap layak karena variabel-variabel berikut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dengan kualitas layanan: efisiensi dan kemudahan penggunaan (X1), keandalan (X2), keamanan dan privasi (X3) dan daya tanggap dan komunikasi (X4). Nilai signifikansi uji F adalah $0,0000 < 0,05$. Selanjutnya, hasil uji t menyatakan hasil nilai t hitung $3,928 > t$ tabel $1,983$ dan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$, menyatakan bahwa efisiensi dan kemudahan penggunaan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dengan kualitas layanan (Y). Hasil uji t menunjukkan hasil nilai t hitung $2,102 > t$ tabel $1,983$ dan nilai signifikan yaitu $0,038 < 0,05$, menyatakan bahwa keandalan (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dengan kualitas layanan (Y). Hasil uji t menunjukkan hasil nilai t hitung $2,025 > t$ tabel $1,983$ dan nilai signifikan yaitu $0,046 < 0,05$, menyatakan bahwa keamanan dan privasi (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dengan kualitas layanan (Y). Hasil uji t menunjukkan hasil nilai t hitung $3,856 > t$ tabel $1,983$ dan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$, menyatakan bahwa daya tanggap dan komunikasi (X4) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dengan kualitas layanan (Y). Dengan data ini menyatakan bahwa **H1 diterima**.

Hasil uji koefisien determinasi menyatakan nilai *Adjusted R Square* yaitu 54,5%, yang dimana variabel efisiensi dan kemudahan penggunaan (X1), keandalan

(X2), keamanan dan privasi (X3) dan daya tanggap dan komunikasi (X4) memberikan pengaruh kepada variabel kepuasan dengan kualitas layanan (Y) sebesar 54,5%. Sedangkan, untuk sisanya 45,5% kepuasan dengan kualitas layanan dipengaruhi variabel yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini

Pengaruh Perkembangan *Financial Technology* terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Transaksi

Dari hipotesis 1 dapat dinyatakan bahwa perkembangan *financial technology* berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan transaksi. Dapat disimpulkan semakin berkembangnya teknologi finansial maka akan semakin tinggi kepuasan kualitas pelayanan dalam bertransaksi. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan dampak dari penggunaan *fintech* memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi karena dapat mengefisienkan waktu (Sugiarti et al., n.d.). Berdasarkan hal ini semakin menguatkan bahwa perkembangan *financial technology* sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis uji data dan pembahasan menunjukkan bahwa *financial technology* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan layanan transaksi. Penelitian ini memiliki keterbatasan: subjek dan objek penelitian terlalu luas dan umum, yang membuat tujuan dan manfaat penelitian tidak jelas. Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menetapkan subjek dan objek penelitian yang jelas dan dapat diukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M. D., Lailiyah, E. H., & Kartikasari, E. D. (2020). Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan). *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 178–188. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.298>
- Balaikota, M., Lailatul, M., & Harahap, H. (2023). *Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank*. 3(2), 868–873.
- Basalamah, R., Nurdin, N., Haekal, A., Noval, N., & Jalil, A. (2022). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) GOPAY PADA GENERASI MILENIAL DI KOTA PALU. In *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam- JIEBI* (Vol. 4, Issue 1). <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce>
- Muchlis, R. (2018). *Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)*.

- Nanincova, N. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO* (Vol. 7, Issue 2).
- Nugroho, M. R. (2019, April 8). *Tren Transaksi Digital Meningkat, Apa Dampaknya?* Febi.Uin-Suka.Ac.Id. (<https://febi.uin-suka.ac.id/id/kolom/detail/87/tren-transaksi-digital-meningkat-apa-dampaknya>)
- Purwanto, H., Yandri, D., Prawira Yoga, M., Yoga, M. P., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Swadharma, I. (2022). *Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masyarakat*.
- Sari, P. B., & Dwilita, H. (2018). PROSPEK FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) DI SUMATERA UTARA DILIHAT DARI SISI LITERASI KEUANGAN, INKLUSI KEUANGAN DAN KEMISKINAN. *Kajian Akuntansi*, 19. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sitinjak, M. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL HO-PAY. *Jurnal Manajemen*, 8. <https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/596>
- Sugiarti, E. N., Diana, N., Cholid Mawardi, M., Studi, P., & Program, A. (n.d.). *PERAN FINTECH DALAM MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MALANG*.