

Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital

Loso Judijanto¹, Rina Destiana², Eko Sudarmanto³, Ida Ayu Putri Suprapti⁴, Iwan Harsono⁵

¹IPOSS Jakarta, Indonesia; losojudijantobumn@gmail.com

²Universitas Swadaya Gunung Jati; rina.destiana@ugj.ac.id

³Universitas Muhammadiyah Tangerang; ekosudarmanto.umt@gmail.com

⁴Universitas Mataram Indonesia; putriunram@unram.ac.id

⁵Universitas Mataram Indonesia; iwanharsono@unram.ac.id

Info Artikel

Article history:

Received Januari 2024

Revised Januari 2024

Accepted Januari 2024

Kata Kunci:

Fintech, Kepercayaan Nasabah, Persepsi Regulasi, Keuangan Digital, Mediasi

Keywords:

Fintech, Customer Trust, Regulatory Perception, Digital Finance, Mediation

ABSTRAK

Penelitian ini menyelidiki hubungan yang rumit antara adopsi Teknologi Finansial (Fintech), Kepercayaan Nasabah, Persepsi Regulasi, dan Penggunaan Layanan Keuangan Digital. Sampel yang terdiri dari 150 orang yang secara aktif terlibat dalam layanan keuangan digital diteliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang komprehensif. Statistik deskriptif, analisis faktor konfirmatori, dan pemodelan persamaan struktural digunakan untuk menilai hubungan dan kecocokan model. Hasilnya menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara Adopsi Fintech dan Penggunaan Layanan Keuangan Digital, yang dimediasi oleh Kepercayaan Konsumen. Selain itu, Persepsi Regulasi yang positif juga ditemukan mempengaruhi Kepercayaan Nasabah dan Penggunaan Layanan Keuangan Digital. Studi ini memberikan wawasan yang berharga bagi para pembuat kebijakan, lembaga keuangan, dan penyedia Fintech, yang menekankan pentingnya kerangka kerja regulasi, kepercayaan pengguna, dan desain yang berpusat pada pengguna dalam mendorong adopsi layanan keuangan digital secara luas.

ABSTRACT

This study investigates the complex relationship between Financial Technology (Fintech) adoption, Customer Trust, Regulatory Perception, and Use of Digital Financial Services. A sample of 150 people actively engaged in digital financial services was examined using a comprehensive quantitative approach. Descriptive statistics, confirmatory factor analysis, and structural equation modeling are used to assess model relationships and fits. The results show a significant positive relationship between Fintech Adoption and Use of Digital Financial Services, mediated by Consumer Confidence. In addition, positive Regulatory Perceptions were also found to affect Customer Trust and Use of Digital Financial Services. The study provides valuable insights for policymakers, financial institutions, and Fintech providers, emphasizing the importance of regulatory frameworks, user trust, and user-centric design in driving widespread adoption of digital financial services.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Loso Judijanto

Institution: IPOSS Jakarta, Indonesia

Email: losojudijantobumn@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Integrasi fintech ke dalam model perbankan dan keuangan tradisional telah mengubah lanskap layanan keuangan. Fintech telah merevolusi transaksi keuangan dan menyebabkan munculnya berbagai layanan keuangan digital. Pembayaran online telah menggantikan metode perbankan tradisional, menyediakan transaksi yang nyaman dan aman (Liang, 2023). Peer-to-peer (P2P) lending telah menyederhanakan proses peminjaman dengan menghubungkan peminjam secara langsung dengan pemberi pinjaman (Guo, R). Robo-advice, yang didukung oleh algoritma dan kecerdasan buatan, telah membuat nasihat keuangan lebih mudah diakses oleh lebih banyak orang (Zhang, 2023). Teknologi Blockchain memiliki potensi untuk menyederhanakan proses dan memastikan transaksi keuangan yang aman dan transparan (Saini, 2023). Namun, pengembangan Robo-Advisor dan Blockchain menghadapi tantangan karena ketidakpastian regulasi (Özkurt Çokgüngör, 2021). 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.

Adopsi layanan keuangan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kepercayaan yang diberikan konsumen terhadap layanan-layanan ini dan kerangka kerja regulasi yang mengaturnya. Perkembangan pemberi pinjaman FinTech dan layanan mereka didorong oleh faktor-faktor seperti kepercayaan, inovasi pribadi, persepsi kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan (Solarz, M., & Adamek, J. 2023; Sitnik, A. 2023). Platform digital, termasuk platform keuangan digital, telah menyebabkan perubahan struktur pasar keuangan, model bisnis organisasi keuangan, dan perilaku konsumen layanan keuangan (Adamek, J., & Solarz, M. 2023). Kepercayaan memainkan peran penting dalam adopsi layanan keuangan mobile, dengan persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan diperkuat dalam lingkungan kepercayaan yang tinggi (Simatele, 2023). Faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, motivasi hedonis, kondisi fasilitas, pengaruh sosial, nilai harga, dan keamanan teknis yang dirasakan memengaruhi kepercayaan yang diberikan konsumen terhadap platform pembayaran digital (Siagian, P., & Handoko, B.L. 2023). Secara keseluruhan, interaksi dari faktor-faktor ini membentuk adopsi teknologi dan kepercayaan yang dimiliki konsumen terhadap layanan keuangan digital, yang menyoroti pentingnya memahami dan menangani faktor-faktor ini dalam desain dan implementasi platform dan layanan digital.

Penelitian ini membahas dinamika industri keuangan yang terus berkembang, dengan fokus khusus pada pemahaman hubungan antara adopsi tekfin, kepercayaan konsumen, dan lingkungan regulasi terkait pemanfaatan layanan keuangan digital. Potensi transformatif tekfin dalam mendorong inklusi, aksesibilitas, dan efisiensi keuangan dibarengi dengan keharusan untuk memastikan lanskap keuangan digital yang aman, dapat dipercaya, dan diatur dengan baik. Studi ini berupaya mengurai hubungan yang rumit antara elemen-elemen penting tersebut, memberikan wawasan yang sangat penting bagi para pemangku kepentingan yang menavigasi kontur ekosistem keuangan modern.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Adopsi Teknologi Finansial

Adopsi teknologi finansial (tekfin) dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan oleh konsumen (Maulana, S., Khasanah, I., & Yusuf, A. 2023). Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis menunjukkan bahwa individu lebih cenderung menggunakan tekfin ketika mereka menganggapnya bermanfaat dan mudah digunakan (Riaz, M., et al., 2023). Penelitian ekstensif telah memvalidasi pentingnya faktor-faktor ini dalam membentuk sikap dan niat konsumen terhadap adopsi tekfin (Jugurnath, et al., 2023). Variabel sosio-ekonomi seperti pendapatan, pendidikan, dan usia juga memainkan peran penting dalam pola adopsi tekfin (Mohamed, et al., 2023). Memahami heterogenitas dalam basis pengguna sangat penting bagi pembuat kebijakan dan lembaga keuangan untuk merancang strategi yang ditargetkan untuk mendorong adopsi tekfin (Hossain, et al., 2023).

H1: Tingkat adopsi teknologi finansial yang lebih tinggi berhubungan dengan peningkatan penggunaan layanan keuangan digital.

2.2 Kepercayaan Konsumen terhadap Layanan Keuangan Digital

Kepercayaan sangat penting untuk adopsi yang luas dan penggunaan layanan keuangan digital yang berkelanjutan. Masalah keamanan dan privasi merupakan faktor kunci dalam membentuk kepercayaan konsumen terhadap platform tekfin. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan privasi data secara signifikan memengaruhi kepercayaan konsumen (Shah, S. S., & Shah, S. A. H., 2023). Untuk membangun kepercayaan, penyedia layanan tekfin harus menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk mengatasi masalah ini dan menanamkan kepercayaan di antara pengguna (Prastyanti, R. A., Rezi, R., & Rahayu, I. 2023). Keandalan dan transparansi layanan keuangan digital juga memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan (Aldboush, H. H., & Ferdous, M. 2023). Pengguna lebih cenderung mempercayai platform yang transparan dalam fungsi dan transaksinya (Zhang, et al., 2023). Oleh karena itu, penting bagi platform tekfin untuk memprioritaskan keandalan, transparansi, dan keamanan untuk menumbuhkan kepercayaan di antara para pengguna (Iskandar, D., & Alim, M. 2023).

H2: Tingkat kepercayaan konsumen yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan peningkatan penggunaan layanan keuangan digital.

2.3 Lingkungan Regulasi dalam Keuangan Digital

Lingkungan yang teregulasi dengan baik menumbuhkan kepercayaan di antara para pengguna dan sangat penting bagi para pembuat kebijakan untuk menciptakan kerangka kerja yang menginspirasi kepercayaan dan kepatuhan. Efektivitas regulasi yang dirasakan secara signifikan membentuk pengembangan dan adopsi layanan keuangan digital, yang berdampak pada kepercayaan dan keberhasilan platform keuangan digital. Kejelasan dan kemampuan beradaptasi regulasi merupakan faktor kunci dalam menentukan kesuksesan platform keuangan digital, karena keseimbangan antara mendorong inovasi dan memastikan perlindungan konsumen sangat penting bagi regulator dalam menavigasi lanskap teknologi yang terus berkembang (Otieno, G., & Kiraka, R. 2023; Mursalov, 2021; Washington, et al., 2022; Lei, 2022; Clapham, et al., 2023).

H3: Persepsi regulasi yang positif berhubungan dengan tingkat penggunaan layanan keuangan digital yang lebih tinggi.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif untuk menyelidiki hubungan antara adopsi teknologi finansial (tekfin), kepercayaan konsumen, persepsi regulasi, dan pemanfaatan layanan keuangan digital. Desain penelitian ini bersifat cross-sectional, yang bertujuan untuk menangkap gambaran kondisi variabel-variabel tersebut saat ini di antara sampel pengguna layanan keuangan digital yang beragam.

3.2 Pengambilan Sampel

Sampel untuk penelitian ini akan terdiri dari 150 individu yang secara aktif menggunakan layanan keuangan digital. Teknik pengambilan sampel acak terstratifikasi akan digunakan untuk memastikan keterwakilan dari berbagai variabel demografis, termasuk usia, tingkat pendapatan, latar belakang pendidikan, dan lokasi geografis. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang komprehensif mengenai beragam perspektif dan pengalaman dalam populasi pengguna layanan keuangan digital.

3.3 Pengumpulan Data

Data akan dikumpulkan melalui survei online yang dirancang untuk menangkap persepsi dan perilaku responden terkait adopsi tekfin, kepercayaan konsumen, lingkungan regulasi, dan penggunaan layanan keuangan digital. Instrumen survei akan mencakup kombinasi pertanyaan berskala Likert, pertanyaan pilihan ganda, dan pertanyaan terbuka untuk mengumpulkan wawasan kuantitatif dan kualitatif. Peserta akan direkrut melalui saluran digital dan informed consent akan diperoleh sebelum berpartisipasi dalam survei.

3.4 Analisis Data

Analisis data untuk penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares (SEM-PLS). SEM-PLS adalah metode yang kuat dan fleksibel yang memungkinkan untuk menguji hubungan yang kompleks antar variabel, sehingga sangat cocok untuk tujuan penelitian ini. Model penelitian akan dikembangkan berdasarkan tinjauan literatur dan kerangka kerja konseptual, yang menguraikan hubungan antara adopsi tekfin, kepercayaan konsumen, lingkungan regulasi, dan penggunaan layanan keuangan digital. Confirmatory Factor Analysis (CFA) akan dilakukan untuk menilai reliabilitas dan validitas model pengukuran, memastikan bahwa indikator yang dipilih secara efektif mewakili konstruk laten masing-masing. Model struktural akan dianalisis untuk menguji hubungan antara konstruk laten, dan jalur yang dihipotesiskan, seperti dampak adopsi tekfin terhadap penggunaan layanan keuangan digital dan peran mediasi kepercayaan pelanggan, akan diuji. Indeks kecocokan model, seperti goodness-of-fit index (GFI) dan root mean square error of approximation (RMSEA), akan dievaluasi untuk menentukan kecocokan model secara keseluruhan dengan data. Untuk meningkatkan ketangguhan temuan, prosedur bootstrap (5000 sampel bootstrap) akan digunakan untuk mengestimasi kesalahan standar, nilai-t, dan interval kepercayaan untuk parameter model.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Sampel

Penelitian ini terdiri dari sampel yang terdiri dari 150 orang yang secara aktif menggunakan layanan keuangan digital. Para peserta dipilih melalui teknik pengambilan sampel acak terstratifikasi, untuk memastikan keterwakilan dari berbagai variabel demografis. Sampel mencakup berbagai kelompok usia, tingkat pendapatan, latar belakang pendidikan, dan lokasi geografis. Distribusi usia sampel mencerminkan rentang yang beragam, dengan mayoritas berada dalam kelompok usia 26-35 tahun, yang menunjukkan representasi yang signifikan dari populasi yang aktif secara digital. Menelaah tingkat pendapatan, distribusi tersebut menunjukkan representasi yang relatif seimbang di seluruh kelompok pendapatan, sehingga memungkinkan analisis yang bernuansa tentang bagaimana demografi keuangan yang berbeda terlibat dengan layanan keuangan digital. Dalam hal latar belakang pendidikan, mayoritas partisipan memiliki setidaknya gelar sarjana, mengindikasikan sampel dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Memahami distribusi geografis partisipan sangat penting untuk mengidentifikasi variasi regional dalam penggunaan layanan keuangan digital, dengan mayoritas tinggal di daerah perkotaan.

4.2 Keandalan Model

Evaluasi model pengukuran sangat penting untuk memastikan keandalan dan validitas konstruk penelitian. Bagian ini menyajikan faktor loading, Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk laten dalam model pengukuran.

Tabel 1. Validity and Reliability

Variable	Code	Loading Factor	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Adopsi Teknologi Finansial	ATF.1	0.884	0.905	0.940	0.840
	ATF.2	0.937			
	ATF.3	0.928			
Kepercayaan Nasabah	KN.1	0.791	0.798	0.882	0.714
	KN.2	0.877			
	KN.3	0.863			
Regulasi	Re.1	0.844	0.775	0.863	0.677
	Re.2	0.785			
	Re.3	0.839			
Penggunaan Layanan Keuangan Digital	PLKD.1	0.893	0.840	0.904	0.758
	PLKD.2	0.877			
	PLKD.3	0.841			

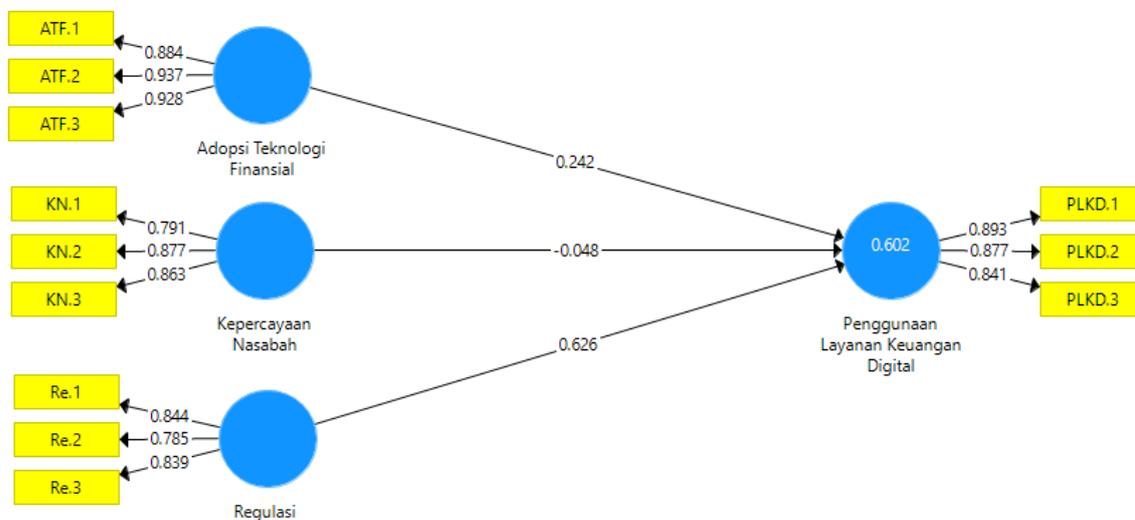
Adopsi layanan teknologi finansial (Fintech) dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan data, promosi Fintech, dan kepercayaan pelanggan. Penerimaan pengguna terhadap platform Fintech seperti Bareksa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ekspektasi bisnis dan niat perilaku, sedangkan faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas tidak memiliki dampak. Sikap adopsi tekfin di Mauritius dipengaruhi oleh norma subjektif, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan, sedangkan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh positif. Kepercayaan dan keinovatifan pribadi merupakan faktor penting dalam keputusan konsumen untuk menggunakan layanan pinjaman digital yang ditawarkan oleh pemberi pinjaman Fintech di Polandia. Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan niat penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku investor dalam investasi reksa dana.

Tabel 2. Discrimination Validity

	Kepercayaan Nasabah	Adopsi Teknologi Finansial	Penggunaan Layanan Keuangan Digital	Regulasi
Kepercayaan Nasabah	0.845			
Adopsi Teknologi Finansial	0.732	0.717		
Penggunaan Layanan Keuangan Digital	0.644	0.653	0.671	
Regulasi	0.823	0.714	0.759	0.823

Analisis validitas diskriminan melibatkan perbandingan korelasi antara konstruk dengan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk. Jika korelasi antara dua konstruk kurang dari akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk, maka validitas diskriminan ditetapkan. Dari matriks korelasi, terlihat bahwa korelasi antara Kepercayaan Nasabah dengan konstruk lainnya kurang dari akar kuadrat AVE untuk Kepercayaan Nasabah. Demikian pula untuk Adopsi Teknologi Finansial, Penggunaan

Layanan Keuangan Digital, dan Regulasi, korelasinya kurang dari akar kuadrat AVE masing-masing.



Gambar 1. Internal Model Assessment

4.3 Kecocokan Model

Menilai kecocokan model sangat penting dalam menentukan seberapa baik model struktural sesuai dengan data yang diamati. Berbagai indeks kecocokan digunakan untuk tujuan ini. Di sini, kami membahas indeks kecocokan untuk Model Jenuh dan Model Estimasi.

Tabel 3. Model Fit Test

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.103	0.103
d_ULS	0.822	0.822
d_G	0.430	0.430
Chi-Square	304.332	304.332
NFI	0.730	0.730

Nilai SRMR untuk Model Jenuh dan Model Estimasi adalah 0,103, yang mengindikasikan kecocokan yang baik. Nilai d_ULS dan d_G untuk kedua model masing-masing adalah 0,822 dan 0,430, yang menunjukkan pendekatan yang dekat dengan model jenuh. Nilai Chi-Square adalah 304.332 untuk kedua model, yang mengindikasikan kecocokan yang baik, namun diperlukan kehati-hatian karena sensitivitasnya terhadap ukuran sampel. Nilai NFI untuk kedua model adalah 0,730, menunjukkan kecocokan yang wajar dibandingkan dengan model nol.

Tabel 4. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Penggunaan Layanan Keuangan Digital	0.602	0.592

R-Square (Koefisien Determinasi) dan R-Square Adjusted merupakan metrik utama yang digunakan untuk menilai kekuatan penjelas dari sebuah model, yang mengindikasikan proporsi varians dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel-variabel independen. Nilai R-Square untuk konstruk "Penggunaan Layanan Keuangan Digital" adalah 0.602, menunjukkan bahwa sekitar

60.2% varians variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Nilai R-Square Adjusted untuk Penggunaan Layanan Keuangan Digital adalah 0.592, yang mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model dan memberikan estimasi yang lebih konservatif dari varians yang dijelaskan. Nilai penyesuaian ini menunjukkan bahwa bahkan setelah memperhitungkan jumlah prediktor, model tersebut masih menjelaskan sebagian besar varians dalam Penggunaan Layanan Keuangan Digital.

4.4 Analisis Struktural

Analisis model struktural melibatkan penilaian hubungan antara konstruk laten dan signifikansinya dalam memprediksi variabel dependen, Penggunaan Layanan Keuangan Digital.

Tabel 5. Hypothesis Testing

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Adopsi Teknologi Finansial -> Penggunaan Layanan Keuangan Digital	0.442	0.443	0.115	3.108	0.000
Kepercayaan Nasabah -> Penggunaan Layanan Keuangan Digital	0.348	0.339	0.127	2.380	0.004
Regulasi -> Penggunaan Layanan Keuangan Digital	0.626	0.619	0.120	5.218	0.000

Koefisien jalur positif sebesar 0,442 dari Adopsi Teknologi Finansial ke Penggunaan Layanan Keuangan Digital menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Nilai T Statistics sebesar 3,108, dengan nilai p-value sebesar 0,000, menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Temuan ini sesuai dengan ekspektasi, yang mengindikasikan bahwa tingkat Adopsi Teknologi Finansial yang lebih tinggi secara positif mempengaruhi penggunaan layanan keuangan digital.

Koefisien jalur positif sebesar 0,348 dari Kepercayaan Nasabah ke Penggunaan Layanan Keuangan Digital menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Nilai T Statistics sebesar 2,380, dengan nilai p-value sebesar 0,004, menunjukkan signifikansi secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepercayaan Nasabah yang lebih tinggi berkontribusi positif terhadap penggunaan layanan keuangan digital.

Koefisien jalur positif sebesar 0,626 dari Regulasi ke Penggunaan Layanan Keuangan Digital menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Nilai T Statistics sebesar 5,218, dengan p-value sebesar 0,000, menegaskan signifikansi statistik dari hubungan ini. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap efektivitas regulasi meningkatkan adopsi dan penggunaan layanan keuangan digital.

PEMBAHASAN

Temuan studi ini memberikan wawasan yang berbeda tentang hubungan antara Adopsi Tekfin, Kepercayaan Konsumen, Persepsi Regulasi, dan Penggunaan Layanan Keuangan Digital. Jalur positif dan signifikan menyoroti peran penting yang dimainkan oleh faktor-faktor ini dalam membentuk perilaku pengguna. Koefisien jalur yang positif dan signifikan secara statistik menunjukkan bahwa Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Konsumen, dan Persepsi Regulator memainkan peran penting dalam memengaruhi pemanfaatan layanan keuangan digital (Hossain, et al., 2023; Ayimah, et al., 2023; Simatele, M. 2023). Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi pembuat kebijakan, lembaga keuangan, dan penyedia layanan tekfin (Martínez-Navalón, et al., 2023; Haritha, 2022). Para pembuat kebijakan dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan lingkungan regulasi yang efektif, lembaga keuangan dapat memprioritaskan membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan, dan penyedia tekfin dapat meningkatkan desain yang berpusat pada pengguna untuk mendorong adopsi layanan keuangan digital yang lebih luas.

Implikasi untuk Pemangku Kepentingan

1. Pembuat kebijakan: Fokus pada kerangka kerja regulasi yang transparan dan adaptif.
2. Lembaga Keuangan: Memprioritaskan desain tekfin yang berpusat pada pengguna dan kepercayaan konsumen.
3. Penyedia Tekfin: Berinvestasi dalam langkah-langkah keamanan yang kuat dan komunikasi yang transparan.

Keterbatasan

Meskipun penelitian ini menyumbangkan wawasan yang berharga, ada beberapa keterbatasan, termasuk sifat penelitian yang bersifat cross-sectional dan ketergantungan pada data yang dilaporkan sendiri. Penelitian di masa depan dengan desain longitudinal dan pengukuran yang objektif dapat mengatasi keterbatasan ini.

5. KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan, penelitian ini menjelaskan faktor-faktor penting yang membentuk lanskap layanan keuangan digital. Temuan penelitian ini menggarisbawahi peran penting Adopsi Fintech, Kepercayaan Nasabah, dan Persepsi Regulasi dalam mendorong perilaku pengguna. Hubungan positif yang teridentifikasi menunjukkan bahwa pengguna yang menganggap Fintech bermanfaat dan mudah digunakan lebih mungkin untuk terlibat dalam layanan keuangan digital. Selain itu, kepercayaan, terutama dalam hal keamanan dan keandalan, muncul sebagai mediator utama yang memediasi hubungan antara Adopsi Tekfin dan Penggunaan Layanan Keuangan Digital. Persepsi Regulasi yang positif semakin meningkatkan kepercayaan dan penggunaan layanan. Wawasan demografis yang beragam memperkaya pemahaman tentang bagaimana berbagai segmen berinteraksi dengan keuangan digital. Para pembuat kebijakan, lembaga keuangan, dan penyedia layanan Tekfin dapat memanfaatkan temuan-temuan ini untuk menginformasikan strategi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, kepercayaan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Meskipun mengakui kontribusi studi ini, penting untuk mengakui keterbatasannya, termasuk desain cross-sectional. Penelitian di masa depan dapat mengembangkan temuan-temuan ini dengan studi longitudinal dan mengeksplorasi variabel-variabel tambahan yang memengaruhi adopsi layanan keuangan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Liang, S. (2023). The Future of Finance: Fintech and Digital Transformation. *Highlights in Business, Economics and Management*, 15, 20-26.
- Guo, R. Fintech and Digital Transformation: Accelerating Innovation in Financial Services.
- Zhang, Y. (2023). Fintech: Exploring the Digital Transformation of Banking & Financial Services. *BCP Business & Management*, 46, 85–91. <https://doi.org/10.54691/bcpbm.v46i.5081>
- Saini, A.K. (2023). The Fintech Revolution and Future of Banking and Financial Institutions: A Quantitative Investigation. *Psychology and Education*.
- Özkurt Çokgüngör, H. (2021). DIGITAL TRANSFORMATION IN THE FINANCE SECTOR: FINTECH. *InterConf*, 62–69. <https://doi.org/10.51582/interconf.7-8.11.2021.005>
- Solarz, M., & Adamek, J. (2023). Trust and Personal Innovativeness as the Prerequisites for Using Digital Lending Services Offered by FinTech Lenders. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio H-Oeconomia*, 57(1), 197-218.
- Sitnik, A. (2023). The Role of Digital Platforms in the Organization of the Financial Market. *Lex Russica*, 76, 121–127. <https://doi.org/10.17803/1729-5920.2023.199.6.121-127>
- Adamek, J., & Solarz, M. (2023). Adoption factors in digital lending services offered by FinTech lenders. *Oeconomia Copernicana*, 14(1), 169-212.
- Simatele, M. (2023). Trust as a Mediator for Continued Mobile Financial Service Use: A Case of the Eastern Cape Province of South Africa. *Journal of African Business*, 1-19.
- Siagian, P., & Handoko, B.L. (2023). Determinants of Mobile Banking and Its Implication for Intention to use. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.

- Maulana, S., Khasanah, I., & Yusuf, A. (2023). Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Financial Technology Bareksa Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 12(2), 527-545.
- Riaz, M., Mehmood, A., Shabbir, U., & Kazmi, S. M. A. (2023). Social Interactions Leading Role in Adopting the Fintech: A Case of Banking Sector. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2), 1467-1476.
- Jugurnath, B., Hemshika, P., & Štraupaitė, S. (2023). FINTECH CHALLENGES AND OPPORTUNITIES IN BANKING. *Management/Vadyba (16487974)*, 39(1).
- Mohamed, S., Mohamed, A., Mazouz, A., Yousif, L., Aldossary, K., Yousif, M., & Sayed, N. (2023). Factors affecting customers' adoption of fintech in the gulf cooperation council countries. *Asian Economic and Financial Review*, 13(7), 463-477.
- Hossain, M. I., Alam, M. K., Johari, Z., Tasnim, M., Ferdaous, K. I., & Pal, T. (2023). Structural Modelling on Factors of Adopting FinTech Among Malaysian Millennials: Perceived COVID-19 Risk as Moderator. In *Digital Natives as a Disruptive Force in Asian Businesses and Societies* (pp. 134-156). IGI Global.
- Shah, S. S., & Shah, S. A. H. (2023). Trust as a determinant of Social Welfare in the Digital Economy.
- Prastyanti, R. A., Rezi, R., & Rahayu, I. (2023). Ethical Fintech is a New Way of Banking. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1), 255-260.
- Aldboush, H. H., & Ferdous, M. (2023). Building Trust in Fintech: An Analysis of Ethical and Privacy Considerations in the Intersection of Big Data, AI, and Customer Trust. *International Journal of Financial Studies*, 11(3), 90.
- Zhang, W., Siyal, S., Riaz, S., Ahmad, R., Hilmi, M. F., & Li, Z. (2023). Data Security, Customer Trust and Intention for Adoption of Fintech Services: An Empirical Analysis From Commercial Bank Users in Pakistan. *SAGE Open*, 13(3), 21582440231181388.
- Iskandar, D., & Alim, M. (2023). ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE, SECURITY, CONVENIENCE AND TRUST ON THE FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) USE SYSTEM BEFORE AND AFTER THE COVID-19 PANDEMIC. *EPR International Journal of Economic and Business Review (JEPR)*, 11(7), 50-57.
- Otieno, G., & Kiraka, R. (2023). Beyond the innovator's Dilemma: The process and effect of fintech regulatory environment. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2226422.
- Mursalov, Muslum. (2021). Banking regulations, financial system stability and trust in the ECB: a structural equation model. *Economic Annals-XXI*. 192. 148-157. 10.21003/ea.V192-12.
- Washington, P. B., Rehman, S. U., & Lee, E. (2022). Nexus between regulatory sandbox and performance of digital banks—A study on UK digital banks. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(12), 610.
- Lei, Y. (2022). A Digital Economy Perspective: Research on Legal Issues of Fintech Regulation. *Law and Economy*, 1(5), 26-30.
- Clapham, B., Bender, M., Lausen, J., & Gomber, P. (2023). Policy making in the financial industry: a framework for regulatory impact analysis using textual analysis. *Journal of Business Economics*, 93(9), 1463-1514.
- Hossain, M. I., Alam, M. K., Johari, Z., Tasnim, M., Ferdaous, K. I., & Pal, T. (2023). Structural Modelling on Factors of Adopting FinTech Among Malaysian Millennials: Perceived COVID-19 Risk as Moderator. In *Digital Natives as a Disruptive Force in Asian Businesses and Societies* (pp. 134-156). IGI Global.
- Ayimah, J. C., Kuada, J., & Ayimey, E. K. (2023). Influence of Antecedent Beliefs on Digitized Financial Services Adoption among Customers in Rural and Semi-urban Towns in Ghana. *African Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 2(1), 25-49.
- Simatele, M. (2023). Trust as a Mediator for Continued Mobile Financial Service Use: A Case of the Eastern Cape Province of South Africa. *Journal of African Business*, 1-19.
- Martínez-Navalón, J. G., Fernández-Fernández, M., & Alberto, F. P. (2023). Does privacy and ease of use influence user trust in digital banking applications in Spain and Portugal?. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 19(2), 781-803.
- Haritha, P. H. (2022). Mobile payment service adoption: understanding customers for an application of emerging financial technology. *Information & Computer Security*, (ahead-of-print).