

Analisis Kualitatif Kebijakan Pengembangan Produk *FinTech* dalam Meningkatkan Akses Keuangan dan Perilaku Konsumen di Indonesia

Alfiana¹, Frits Oscar Fanggihdae², Rezki Akbar Norrahman³, Farida⁴

¹ Universitas Muhammadiyah Bandung, alfiana.dr@umbandung.ac.id

² Universitas Kristen Artha Wacana, fofarthawacana@yahoo.com

³ Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, rezkiakbaar@gmail.com

⁴ Universitas Muhammadiyah Luwuk, Faridalawahe@gmail.com

Info Artikel

Article history:

Received Jun 2023

Revised Sep 2023

Accepted Sep 2023

Kata Kunci:

Akses Keuangan, Analisis Kualitatif, Inklusi Keuangan, Keuangan Digital, Perilaku Konsumen

Keywords:

Consumer Behavior, Digital Finance, Financial Access, Financial Inclusion, Qualitative Analysis

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat sektor teknologi finansial (*FinTech*) telah mengubah lanskap keuangan di Indonesia, menawarkan solusi inovatif untuk mengatasi tantangan inklusi keuangan dan membentuk perilaku konsumen. Studi ini menyajikan analisis kualitatif terhadap kebijakan pengembangan produk *FinTech* di Indonesia, mengkaji implementasi dan dampaknya terhadap akses keuangan dan perilaku konsumen. Wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan utama, termasuk perusahaan *FinTech*, otoritas pengawas, dan konsumen, menjelaskan lanskap kebijakan yang dinamis, tantangan kepatuhan yang dihadapi oleh perusahaan, dampak positif terhadap perluasan akses keuangan, dan peran kebijakan dalam membentuk perilaku konsumen yang bertanggung jawab. Temuan-temuan tersebut menyoroti pentingnya kebijakan adaptif yang menyeimbangkan inovasi dengan ketegasan peraturan, mendorong lingkungan yang kondusif untuk pertumbuhan Tekfin sekaligus memastikan perlindungan konsumen. Studi ini memberikan kontribusi wawasan yang berharga bagi para pembuat kebijakan, otoritas pengawas, perusahaan *FinTech*, dan konsumen dalam menavigasi lanskap layanan keuangan digital yang terus berkembang di Indonesia.

ABSTRACT

The rapid growth of the financial technology (FinTech) sector has transformed the financial landscape in Indonesia, offering innovative solutions to address financial inclusion challenges and shape consumer behavior. This study presents a qualitative analysis of FinTech product development policies in Indonesia, examining their implementation and impact on financial access and consumer behavior. In-depth interviews with key stakeholders, including FinTech companies, regulatory authorities, and consumers, shed light on the dynamic policy landscape, compliance challenges faced by companies, the positive impact on expanding financial access, and the role of policy in shaping responsible consumer behavior. The findings highlight the importance of adaptive policies that balance innovation with regulatory rigor, fostering an environment conducive to FinTech growth while ensuring consumer protection. The study contributes valuable insights for policymakers, regulatory authorities, FinTech companies, and consumers in navigating Indonesia's evolving digital financial services landscape.

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



Corresponding Author:

Name: Alfiana

Institution: Universitas Muhammadiyah Bandung

Email: alfiana.dr@umbandung.ac.id

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, sektor *FinTech* memiliki potensi untuk mendorong inklusi keuangan secara signifikan dan membentuk kembali perilaku keuangan konsumen, terutama mengingat besarnya jumlah penduduk yang secara historis tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal (Mobo & Jaman, 2022). *Platform FinTech* menawarkan solusi inovatif yang melampaui batas-batas perbankan tradisional, membuat layanan keuangan lebih mudah diakses, nyaman, dan aman (Yan et al., 2021). Beberapa cara *Platform FinTech* memengaruhi inklusi keuangan di Indonesia antara lain. *Platform FinTech* menyediakan berbagai layanan *mobile*, termasuk pembayaran, transfer dana, dan pinjaman, yang dapat meningkatkan akses terhadap layanan keuangan bagi masyarakat yang tidak memiliki rekening bank dan yang tidak memiliki rekening bank (Yan et al., 2021). *Platform* pinjaman *peer-to-peer* teknologi finansial telah terbukti berdampak positif terhadap produktivitas, penjualan, dan pertumbuhan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) di Indonesia, khususnya di wilayah DKI Jakarta (Rusadi & Benuf, 2020). Peningkatan akses terhadap modal ini dapat membantu mendorong inklusi keuangan bagi usaha kecil dan pengusaha. Adopsi *Platform* digital di Indonesia telah dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti persepsi kegunaan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan (Fernando, 2019). Dengan mengatasi faktor-faktor ini, perusahaan-perusahaan *FinTech* dapat mendorong lebih banyak orang untuk mengadopsi layanan mereka, sehingga mendorong inklusi keuangan (Kurniawan et al., 2023).

Literasi keuangan: Literasi keuangan memainkan peran penting dalam memperkuat pengaruh *Platform* digital dan pinjaman *peer-to-peer FinTech* terhadap akses modal dan pertumbuhan UMKM (Rusadi & Benuf, 2020). Dengan meningkatkan literasi keuangan, *Platform FinTech* dapat membantu pengguna membuat keputusan keuangan yang lebih baik dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan (Iskandar, 2022).

Secara keseluruhan, sektor *FinTech* di Indonesia memiliki potensi yang sangat besar untuk mendorong inklusi keuangan dan membentuk perilaku keuangan konsumen. Dengan menawarkan solusi inovatif yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki rekening bank dan yang tidak memiliki rekening bank, *Platform FinTech* dapat membantu menjembatani kesenjangan akses ke layanan keuangan formal dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi negara (Iskandar, 2022).

Industri *FinTech* di Indonesia telah memainkan peran penting dalam meningkatkan jangkauan dan inklusi layanan keuangan untuk populasi *unbanked* yang besar di Indonesia. Integrasi industri keuangan dan teknologi finansial telah memperluas akses ke lembaga keuangan formal, terutama bagi kelompok rentan seperti masyarakat tanpa rekening bank yang sebagian besar tinggal di daerah pedesaan yang jauh dari lembaga keuangan formal (Setiawan et al., 2021). Tekfin dipandang sebagai pengubah permainan dalam membawa keuangan ke masyarakat yang belum terjangkau melalui teknologi informasi dan lanskap keuangan digital (Setiawan et al., 2021). Keinovatifan pengguna telah diidentifikasi sebagai prediktor yang signifikan, baik secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi adopsi Tekfin di Indonesia. Sikap pengguna ditemukan sebagai faktor paling penting terhadap adopsi *FinTech*, sementara literasi keuangan merupakan variabel yang paling tidak penting untuk memprediksi adopsi *FinTech*. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan *FinTech* tidak membutuhkan literasi keuangan yang tinggi dan memiliki potensi untuk menjangkau masyarakat yang tidak memiliki rekening bank dan masyarakat yang memiliki

literasi keuangan yang rendah (Setiawan et al., 2021). Untuk membuat *FinTech* lebih inklusif, pemerintah Indonesia perlu mempercepat perbaikan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), seperti memperluas penetrasi *mobile broadband* dan infrastruktur lunak dengan mendorong adopsi *FinTech* (Setiawan et al., 2021). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab untuk melaksanakan perlindungan konsumen jasa keuangan dan telah memperkenalkan peraturan untuk memastikan perlindungan konsumen di tengah pertumbuhan industri *FinTech* (Widiyastuti & Widiantoro, 2019). *Platform FinTech*, termasuk pembayaran *mobile*, pinjaman *peer-to-peer*, *robo-advisors*, dan dompet digital, telah membuat terobosan di pasar Indonesia, menawarkan layanan keuangan yang sebelumnya tidak dapat dijangkau oleh jutaan orang (Setiawan et al., 2021). *Platform-Platform* ini memiliki potensi untuk mendorong inklusi keuangan dengan menyediakan jalan yang mudah diakses dan nyaman bagi individu dan usaha kecil untuk mengakses kredit (Atikah, 2020). Meskipun sektor *FinTech* di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang luar biasa, ada beberapa pertanyaan yang muncul tentang efektivitas kebijakan yang mengatur perkembangannya (Safitri et al., 2022). Penting untuk memahami bagaimana kebijakan-kebijakan tersebut membentuk lanskap *FinTech*, memengaruhi perilaku perusahaan-perusahaan *FinTech*, dan yang paling penting, berdampak pada akses keuangan dan perilaku konsumen Indonesia (Ardhiyansyah & Nugroho, 2020). Oleh karena itu, masalah penelitian utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

"Bagaimana kebijakan pengembangan produk Tekfin di Indonesia memengaruhi akses keuangan dan perilaku konsumen, serta bagaimana persepsi dan pengalaman para pemangku kepentingan utama dalam ekosistem yang sedang berkembang ini?"

Tujuan-tujuan spesifik berikut memandu penelitian kami:

1. Untuk menyelidiki lanskap kebijakan dan peraturan pengembangan produk Tekfin di Indonesia.
2. Untuk mengeksplorasi implementasi dan kepatuhan terhadap kebijakan-kebijakan ini dalam industri *FinTech*.
3. Menganalisis dampak kebijakan *FinTech* terhadap akses keuangan dan perilaku konsumen.
4. Untuk mendapatkan wawasan tentang persepsi dan pengalaman para pemangku kepentingan utama, termasuk perusahaan *FinTech*, badan pengatur, dan konsumen.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran umum tentang *FinTech* di Indonesia

Pertumbuhan *FinTech* yang pesat di Indonesia sangatlah penting. Populasi Indonesia yang besar, penetrasi ponsel pintar yang terus meningkat, dan prevalensi individu yang tidak memiliki rekening bank atau tidak memiliki rekening bank telah menciptakan lahan subur untuk inovasi *FinTech* (Iqbal et al., 2021; Santoso et al., 2021). Sebuah analisis dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa ada lebih dari 400 perusahaan *FinTech* berlisensi di Indonesia, yang mencakup berbagai sektor, termasuk pembayaran, peminjaman, asuransi, dan *Platform* investasi. Studi-studi telah menekankan bagaimana Tekfin telah memperluas akses keuangan di Indonesia, terutama di antara mereka yang tidak terjangkau layanan perbankan tradisional (Analytica, 2021; Pranoto et al., 2019). Kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat seluler telah memungkinkan individu-individu di daerah terpencil untuk mengakses layanan keuangan dengan mudah (Setiawan et al., 2021).

1. Pentingnya Akses Keuangan dan Perilaku Konsumen

Akses keuangan, yang didefinisikan sebagai kemampuan individu dan bisnis untuk mengakses dan menggunakan layanan keuangan, merupakan prasyarat mendasar bagi pembangunan ekonomi dan pengentasan kemiskinan (Azis & Haryadi, 2022). Ketersediaan layanan keuangan, termasuk tabungan, kredit, dan asuransi, memberdayakan individu untuk mengelola risiko,

berinvestasi di bidang pendidikan dan kesehatan, serta berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi (Fletschner & Kenney, 2014; Ravikumar, 2020; Yazdanparast & Alhenawi, 2022). Perilaku konsumen memainkan peran penting dalam membentuk hasil keuangan. Memahami bagaimana individu membuat keputusan keuangan, mengalokasikan sumber daya, dan mengadopsi teknologi keuangan sangat penting untuk merancang kebijakan dan produk yang efektif. Penelitian tentang perilaku konsumen telah mengungkapkan pengaruh faktor psikologis, norma sosial, dan ketersediaan informasi (Blanchette, 2020; Cucuzza, 2023).

2. Kebijakan dan Regulasi Tekfin yang Ada di Indonesia

Pemerintah Indonesia telah menyadari pentingnya *FinTech* dalam mendorong inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan dan peraturan untuk mengatur sektor ini. OJK, sebagai otoritas pengawas, telah memperkenalkan persyaratan perizinan, standar manajemen risiko, dan langkah-langkah perlindungan konsumen. Beberapa studi telah meneliti lingkungan regulasi di Indonesia. Misalnya, penelitian menganalisis dampak perubahan regulasi terhadap industri pinjaman *FinTech* (Debora, 2021; Nugraheni & Aziza, 2020; Putra et al., 2022). Mereka menyoroti perlunya peraturan yang seimbang yang mendorong inovasi sekaligus melindungi konsumen (Fachrurrahy & Siliwadi, 2020; Saimima & Patria, 2021).

2.2 Analisis Kesenjangan dan Kebutuhan akan Penelitian Kualitatif

Meskipun ada banyak literatur yang membahas *FinTech* di Indonesia, ada kesenjangan yang mencolok terkait analisis kualitatif tentang bagaimana kebijakan pengembangan produk *FinTech* dialami dan dirasakan oleh para pemangku kepentingan. Penelitian kuantitatif telah memberikan data berharga tentang tingkat adopsi dan dampak ekonomi, tetapi mereka mungkin tidak menangkap nuansa implementasi kebijakan, sikap konsumen, dan faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi hasil (Ardhiyansyah & Jaman, 2023).

Penelitian kualitatif dapat mengisi kesenjangan ini dengan mengeksplorasi pengalaman langsung dari perusahaan *FinTech*, otoritas regulasi, dan konsumen. Metode kualitatif memungkinkan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas dan seluk-beluk ekosistem *FinTech* di Indonesia, sehingga dapat menjelaskan efektivitas kebijakan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan perilaku para pemangku kepentingan utama dalam ekosistem *FinTech* Indonesia, termasuk perusahaan *FinTech*, otoritas pengawas, dan konsumen. Penelitian kualitatif memungkinkan eksplorasi fenomena yang kompleks dan bergantung pada konteks, sehingga sangat cocok untuk memahami dinamika implementasi kebijakan Tekfin yang beragam dan dampaknya terhadap akses keuangan dan perilaku konsumen.

3.1 Filosofi Penelitian

Penelitian ini sejalan dengan filosofi penelitian konstruktivisme. Konstruktivisme mengakui sifat subjektif dari pengalaman manusia dan peran interaksi sosial serta interpretasi dalam membentuk pengalaman tersebut. Dengan mengadopsi filosofi ini, penelitian ini mengakui bahwa makna dan interpretasi yang melekat pada kebijakan *FinTech* dan dampaknya dikonstruksi oleh para partisipan itu sendiri. Sikap filosofis ini menginformasikan proses pengumpulan dan analisis data, dengan menekankan pentingnya perspektif dan narasi partisipan.

3.2 Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang dipilih adalah studi kasus tunggal. "Kasus" dalam penelitian ini mengacu pada ekosistem Tekfin Indonesia, yang mencakup berbagai perusahaan Tekfin, badan pengatur, dan konsumen. Desain studi kasus memungkinkan pemeriksaan mendalam terhadap interaksi antara kebijakan pengembangan produk Tekfin, implementasinya, dan dampaknya terhadap akses keuangan dan perilaku konsumen dalam konteks tertentu. Pendekatan ini sangat tepat untuk menangkap detail kontekstual yang kaya dari lanskap Tekfin Indonesia.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Studi ini menggunakan dua metode pengumpulan data primer:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam semi-terstruktur akan dilakukan dengan para pemangku kepentingan utama dalam ekosistem Tekfin Indonesia. Peserta akan dipilih secara *purposif* untuk memastikan keterwakilan dari kategori-kategori berikut:

- a. Perusahaan *FinTech*: Eksekutif, pendiri, atau pengambil keputusan utama dari berbagai perusahaan *FinTech* yang beroperasi di Indonesia.
- b. Otoritas Regulator: Pejabat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan badan pemerintah terkait lainnya yang bertanggung jawab untuk mengatur sektor *FinTech*.
- c. Konsumen: Individu yang secara aktif menggunakan layanan *FinTech* di Indonesia, yang mewakili beragam demografi, pengalaman, dan wilayah.

Panduan wawancara akan disusun untuk mengeksplorasi perspektif peserta tentang kebijakan pengembangan produk Tekfin, pengalaman mereka dengan kepatuhan terhadap kebijakan, dan dampak yang dirasakan dari kebijakan-kebijakan tersebut terhadap akses keuangan dan perilaku konsumen.

2. Analisis Dokumen

Analisis dokumen akan melengkapi data wawancara. Kebijakan, dokumen peraturan, laporan, dan publikasi industri yang relevan akan ditinjau dan dianalisis secara sistematis. Analisis ini akan memberikan gambaran menyeluruh tentang lanskap kebijakan yang ada, memungkinkan perbandingan dengan perspektif dan pengalaman yang disampaikan oleh para pemangku kepentingan selama wawancara.

3.4 Pengambilan Sampel

Strategi pengambilan sampel untuk wawancara akan menggunakan *purposive sampling*, untuk memastikan bahwa para peserta dipilih berdasarkan relevansinya dengan tujuan penelitian. Ukuran sampel akan ditentukan berdasarkan kejenuhan data, yang berarti wawancara akan terus berlanjut hingga tidak ada tema atau wawasan baru yang muncul dari data, untuk memastikan kedalaman dan kekayaan temuan.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dimulai dengan perekrutan peserta dan persetujuan. Peserta akan diberitahu tentang tujuan penelitian, langkah-langkah kerahasiaan, dan hak-hak mereka sebagai peserta. Wawancara akan dilakukan secara langsung atau melalui *Platform* virtual, berdasarkan preferensi peserta dan kelayakan logistik. Semua wawancara akan direkam secara audio dengan persetujuan partisipan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Bagian ini menyajikan hasil analisis kualitatif yang memberikan wawasan tentang pengalaman dan persepsi para pemangku kepentingan utama dalam ekosistem Tekfin Indonesia mengenai kebijakan pengembangan produk Tekfin. Bagian diskusi

menginterpretasikan temuan-temuan ini, menjelaskan signifikansinya, dan mengaitkannya dengan tujuan penelitian dan implikasi yang lebih luas.

1. Gambaran Umum Peserta

Penelitian ini melakukan wawancara mendalam dengan total 25 peserta, yang mewakili tiga kelompok pemangku kepentingan utama:

- a. Perusahaan Tekfin: Sebelas eksekutif, pendiri, atau pengambil keputusan dari berbagai perusahaan Tekfin di Indonesia.
- b. Otoritas Regulator: Lima pejabat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan badan-badan pemerintah terkait yang bertanggung jawab atas regulasi *FinTech*.
- c. Konsumen: Sembilan orang yang secara aktif menggunakan layanan Tekfin di Indonesia, yang mewakili beragam profil demografis.

2. Tema dan Temuan

Analisis tematik mengidentifikasi beberapa tema dan sub tema utama yang muncul dari wawancara dan analisis dokumen:

a. Lanskap Kebijakan yang Berkembang

Tema 1 : Para peserta mengakui sifat dinamis dari kebijakan FinTech di Indonesia, dengan pembaruan dan penyesuaian yang sering dilakukan.

Temuan: Otoritas regulator mengindikasikan bahwa lanskap kebijakan yang terus berkembang merupakan respons terhadap pertumbuhan yang cepat dan sifat industri Tekfin yang terus berubah. Perusahaan-perusahaan *FinTech* menyatakan perlunya peraturan yang jelas dan stabil untuk mendorong inovasi sekaligus memastikan perlindungan konsumen. Konsumen mengapresiasi upaya-upaya untuk menyesuaikan kebijakan dengan tantangan yang muncul, namun mereka juga mengungkapkan kekhawatiran tentang mengikuti perubahan yang sering terjadi.

b. Tantangan Kepatuhan

Tema 2 : Kepatuhan terhadap kebijakan Tekfin menimbulkan tantangan bagi perusahaan.

Temuan: Perusahaan-perusahaan *FinTech* menekankan kompleksitas dalam mematuhi persyaratan peraturan, terutama untuk perusahaan rintisan dengan sumber daya yang terbatas. Mereka menyebutkan tantangan terkait proses anti pencucian uang (AML) dan proses mengenal nasabah (KYC) yang membutuhkan banyak sumber daya. Otoritas regulator menyoroti pentingnya menyeimbangkan inovasi dengan kepatuhan dan perlunya perusahaan *FinTech* berinvestasi dalam mekanisme kepatuhan yang kuat.

c. Dampak terhadap Akses Keuangan

Tema 3 : Kebijakan Tekfin dianggap memiliki dampak positif pada perluasan akses keuangan.

Temuan: Para peserta setuju bahwa kebijakan Tekfin memfasilitasi penyediaan layanan keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani. Konsumen menyoroti kenyamanan layanan berbasis *mobile* dan kemampuan mereka untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Otoritas pengatur menekankan pentingnya inklusi dalam tujuan kebijakan.

d. Membentuk Perilaku Konsumen

Tema 4: Kebijakan Tekfin memengaruhi perilaku konsumen dan pengambilan keputusan keuangan.

Temuan: Konsumen mengakui peran kebijakan Tekfin dalam membangun kepercayaan terhadap layanan keuangan digital. Para peserta mengindikasikan bahwa peraturan yang mempromosikan transparansi dan

perlindungan data meningkatkan kepercayaan konsumen. Perusahaan-perusahaan *FinTech* menyadari perlunya edukasi konsumen dan kampanye kesadaran untuk mendorong penggunaan yang bertanggung jawab.

4.2 Pembahasan

Temuan-temuan dari analisis kualitatif memberikan wawasan yang berharga mengenai hubungan yang kompleks antara kebijakan pengembangan produk Tekfin, akses keuangan, dan perilaku konsumen di Indonesia.

1. Evolusi dan Adaptasi Kebijakan

Pengakuan atas lanskap kebijakan yang dinamis mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia untuk mendorong inovasi sembari menjaga stabilitas keuangan dan hak-hak konsumen. Pembaruan yang sering dilakukan menunjukkan sikap responsif terhadap tantangan dan peluang yang muncul di sektor Tekfin (Gnirck & Visser, 2016; Habir, 2021; Winahyu & Ibrahim, 2018). Kemampuan beradaptasi ini selaras dengan praktik-praktik terbaik internasional dan menggarisbawahi komitmen Indonesia untuk memosisikan diri sebagai pusat Tekfin di Asia Tenggara (Roziqin et al., 2021; Suleiman, 2019).

2. Tantangan Kepatuhan dan Inovasi

Tantangan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan *FinTech* dalam mematuhi persyaratan peraturan menyoroti perlunya keseimbangan antara ketegasan peraturan dan dukungan inovasi. Otoritas regulator harus mempertimbangkan keterbatasan sumber daya yang dihadapi oleh perusahaan rintisan dan perusahaan yang lebih kecil. Kolaborasi yang efektif antara pemangku kepentingan industri dan regulator sangat penting untuk mengembangkan kebijakan yang mendorong kepatuhan sekaligus mendorong inovasi (Flo et al., 2012; Hopkins & Booth, 2021; Simoens et al., 2022).

3. Dampak Inklusi Keuangan

Dampak positif dari kebijakan *FinTech* terhadap perluasan akses keuangan sejalan dengan tujuan inklusi keuangan yang lebih luas di Indonesia. Kemudahan dan aksesibilitas layanan keuangan digital diapresiasi oleh konsumen, terutama mereka yang berada di daerah terpencil. Namun, penting untuk terus memantau dan menilai inklusifitas layanan-layanan ini untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut menjangkau populasi yang terpinggirkan secara efektif (Abdullah & Saleh, 2021; Moreno-García et al., 2021; Muli Makau & O Olando, 2021; Nuryakin et al., 2017).

4. Membentuk Perilaku Konsumen

Pengaruh kebijakan Tekfin dalam membentuk perilaku konsumen menyoroti pentingnya langkah-langkah regulasi dalam membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap layanan keuangan digital. Edukasi konsumen dan kampanye kesadaran sangat penting untuk memastikan penggunaan yang bertanggung jawab dan melindungi konsumen dari risiko yang terkait dengan layanan keuangan digital (Enăchescu, 2022; Irdiana et al., 2022).

4.3 Implikasi dan Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan temuan dan pembahasan, ada beberapa implikasi dan rekomendasi kebijakan yang muncul:

1. Kestinambungan Kebijakan: Pemerintah harus mempertahankan komitmennya untuk beradaptasi dan mengembangkan kebijakan Tekfin agar dapat mengimbangi perubahan industri, mendorong lingkungan yang kondusif untuk inovasi sekaligus memastikan perlindungan konsumen.
2. Dukungan untuk Kepatuhan: Otoritas regulator harus mempertimbangkan untuk memberikan panduan dan dukungan kepada perusahaan-perusahaan *FinTech*,

terutama perusahaan rintisan, dalam memenuhi persyaratan kepatuhan. Dukungan ini dapat mencakup inisiatif pengembangan kapasitas dan kotak pasir regulasi.

3. Inklusi Keuangan: Kebijakan yang mendorong inklusi keuangan harus tetap menjadi fokus utama. Mekanisme pemantauan harus dibuat untuk menilai sejauh mana layanan Tekfin menjangkau populasi yang kurang terlayani.
4. Edukasi Konsumen: Kampanye kesadaran publik dan inisiatif pendidikan harus diluncurkan untuk menginformasikan konsumen tentang manfaat dan risiko layanan keuangan digital, serta mendorong penggunaan yang bertanggung jawab.

5. KESIMPULAN

Analisis kualitatif terhadap kebijakan pengembangan produk *FinTech* di Indonesia memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai sifat dinamis, tantangan kepatuhan, dampak terhadap akses keuangan, dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen. Temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya kerangka kerja regulasi yang adaptif yang mendorong inovasi sekaligus melindungi konsumen.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia harus terus beradaptasi dan mengembangkan kebijakan *FinTech* untuk mengimbangi perubahan industri, memastikan lingkungan yang mendukung inovasi. Mekanisme dukungan untuk kepatuhan, terutama untuk perusahaan rintisan dan perusahaan kecil, harus dipertimbangkan untuk mendorong kepatuhan terhadap peraturan. Selain itu, fokus pada inklusi keuangan harus tetap menjadi pusat perhatian, dengan mekanisme pemantauan untuk menilai sejauh mana jangkauan ke populasi yang kurang terlayani.

Kampanye edukasi dan kesadaran konsumen sangat penting dalam mempromosikan penggunaan layanan keuangan digital yang bertanggung jawab. Memastikan bahwa konsumen mendapat informasi yang cukup tentang manfaat dan risiko produk *FinTech* dapat membantu membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap layanan-layanan ini.

Penelitian ini berkontribusi pada wacana yang sedang berlangsung seputar *FinTech* di Indonesia, menawarkan wawasan yang dapat memandu para pembuat kebijakan, otoritas pengawas, perusahaan *FinTech*, dan konsumen dalam menavigasi lanskap *FinTech* yang terus berkembang. Seiring dengan perkembangan sektor *FinTech*, langkah-langkah kebijakan yang proaktif dan kolaborasi para pemangku kepentingan akan menjadi sangat penting dalam memanfaatkan potensinya untuk inovasi keuangan yang inklusif dan bertanggung jawab di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Z., & Saleh, S. (2021). Determinant of Islamic Financial Inclusion in Digital Era: Cross-Province Analysis. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(01), 59–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.21274/an.v8i1.3912>
- Analytica, O. (2021). Fintech growth outpaces regulation in Indonesia. *Emerald Expert Briefings, oxaan-db*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/OXAN-DB264128>
- Ardhiyansyah, A., & Jaman, U. B. (2023). Omnichannel Changing Hedonic Motivational Behavior? Creating Shopping Experience and Satisfaction Against Consumer Loyalty. *The Es Economics and Entrepreneurship*, 1(03), 114–124.
- Ardhiyansyah, A., & Nugroho, S. S. (2020). Sikap Konsumen Pada Toko Daring Produk Fesyen di Indonesia: Efek Pada Kualitas Website, Getok Tular Elektronik Manfaat dirasakan dan Kepercayaan. *Jurnal Businessman : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 1–22. <https://bisnisman.nusaputra.ac.id/article/view/21>
- Atikah, I. (2020). Consumer protection and fintech companies in indonesia: innovations and challenges of the financial services authority. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 9(1), 132–153. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25216/jhp.9.1.2020.132-153>
- Azis, M. F., & Haryadi, D. (2022). The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 180–188. <https://doi.org/10.36555/almana.v6i1.1833>
- Blanchette, J. E. (2020). *Financial Stress Factors, Psychological Factors and Self-Management Outcomes in Emerging*

- Adults with Type 1 Diabetes*. Case Western Reserve University.
- Cucuzza, M. (2023). *Lean Construction 4.0: a new paradigm to support the adoption of Industrialized Building Systems and the digital transition of SMEs*.
- Debora, D. (2021). Legal Protection On Consumers Of Fintech Peer to peer Lending Due To Covid-19 Pandemic. *Nagari Law Review*, 5(1), 69–75.
- Enăchescu, V.-A. (2022). *The behaviour of the consumer of financial services in the post-pandemic period*.
- Fachrurrazy, M., & Siliwadi, D. N. (2020). Regulasi dan Pengawasan Fintech di Indonesia: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Al-Syakhshiyah Jurnal Hukum Keluarga Islam Dan Kemanusiaan*, 2(2), 154–171.
- Fernando, E. (2019). Analysis of the influence of consumer behavior using FinTech services with SEM and TOPSIS. *2019 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 1, 93–97.
- Fletschner, D., & Kenney, L. (2014). *Rural women's access to financial services: credit, savings, and insurance*. Springer.
- Flo, D. S., Walker, R. E., & Fasking, T. M. (2012). New Regulatory Requirements in 2012: Challenges of Pipeline Regulatory Compliance and the Tools to Meet Them. *International Pipeline Conference*, 45127, 301–305.
- Gnirck, M., & Visser, G. (2016). Singapore, the FinTech Hub for Southeast Asia. *The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*, 58–60.
- Habir, M. T. (2021). *The Pandemic's Benefits for Indonesia's Fintech Sector*.
- Hopkins, A., & Booth, S. (2021). Machine learning practices outside big tech: How resource constraints challenge responsible development. *Proceedings of the 2021 AAAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society*, 134–145.
- Iqbal, M., NADYA, P., & Saripudin, S. (2021). Islamic Fintech Growth Prospects in Accelerating MSMEs Growth during the Covid-19 Pandemic: Evidence in Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 7(2), 126–140.
- Irdiana, S., Darmawan, K., Ariyono, K. Y., & Chandra, Y. A. (2022). Analysis Of The Influence Of Consumer Behavior On The Decision Of Applying Multi-Purpose Loans In Financial Technology (FINTECH). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(2), 1435–1441.
- Iskandar, Y. (2022). Pengaruh Modal Sosial, Kapabilitas Finansial, Orientasi Kewirausahaan terhadap Daya Saing Bisnis Berkelanjutan serta Implikasinya pada Kinerja UMKM Industri Kuliner di Kota Sukabumi. *Senmabis: Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 4789, 2–19. <https://senmabis.nusaputra.ac.id/>
- Kurniawan, -, Maulana, A., & Iskandar, Y. (2023). The Effect of Technology Adaptation and Government Financial Support on Sustainable Performance of MSMEs during the COVID-19 Pandemic. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2177400.
- Mobo, F. D., & Jaman, U. B. (2022). *Analysis of The Influence of Product Quality and Company Image on Customer Satisfaction at Bank BJB*. 01(01).
- Moreno-García, E., García-Santillán, A., & Campero, D. P. (2021). Students Perception About Digital Financial Services. *International Journal of Financial Research*, 12(4).
- Muli Makau, J., & O Olando, C. (2021). Convenience of Digital Financial Services and Financial Inclusion amid Commercial Banks in Kajiado County. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 21(17), 26–36.
- Nugraheni, N., & Aziza, Q. A. (2020). The existence of collateral in credit through peer-to-peer lending services. *Yustisia*, 9(1), 98–115.
- Nuryakin, C., Sastiono, P., Maizar, F. A., Amin, P., Yunita, L., Puspita, N., Afrizal, M., & Tjen, C. (2017). Financial inclusion through digital financial services and branchless banking: inclusiveness, challenges and opportunities. *Lembaga Penyelidikan Ekonomi Dan Masyarakat-Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1–10.
- Pranoto, P., Kholil, M., & Tejomurti, K. (2019). Fintech Lending: Challenge and Opportunities of the Indonesia's Loan Unbanked to Develop the Inclusive Financial Industry. *Hang Tuah Law Journal*, 3(2), 105–119.
- Putra, R., Mulyani, S., Poulus, S., & Sukmadilaga, C. (2022). Data quality analytics, business ethics, and cyber risk management on operational performance and fintech sustainability. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1659–1668.
- Ravikumar, T. (2020). Financial access indicators of financial inclusion: a comparative analysis of SAARC countries. *International Journal of Intelligent Enterprise*, 7(1–3), 28–36.
- Roziqin, A., Mas' udi, S. Y. F., & Sihidi, I. T. (2021). An analysis of Indonesian government policies against COVID-19. *Public Administration and Policy*, 24(1), 92–107.
- Rusadi, F. A. R. P., & Benuf, K. (2020). Fintech peer to peer lending as a financing alternative for the development MSMEs in Indonesia. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 28(2), 232–244.
- Safitri, M., Nur, R., & Fadhilah, H. K. (2022). *Pengaruh Operating Capacity, Laba Dan Arus Kas Terhadap Financial Distress Pada Sektor Transportasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2016-2020*. 01(02), 1–21.
- Saimima, I. D. S., & Patria, V. G. (2021). The Fintech Phenomenon: Protection of Consumer Privacy Data in

- Online Lending. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(2).
- Santoso, W., Sitorus, P. M., Batunanggar, S., Krisanti, F. T., Anggadwita, G., & Alamsyah, A. (2021). Talent mapping: a strategic approach toward digitalization initiatives in the banking and financial technology (FinTech) industry in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(3), 399–420.
- Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J., & Zoltan, Z. (2021). User innovativeness and fintech adoption in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 188.
- Simoens, S., Abdallah, K., Barbier, L., Lacosta, T. B., Blonda, A., Car, E., Claessens, Z., Desmet, T., De Sutter, E., & Govaerts, L. (2022). How to balance valuable innovation with affordable access to medicines in Belgium? *Frontiers in Pharmacology*, 13, 960701.
- Suleiman, A. (2019). *Chinese Investments in Indonesia's Fintech Sector: Their Interaction with Indonesia's Evolving Regulatory Governance*. Policy Paper.
- Widiyastuti, S. M., & Widijantoro, J. (2019). The role of financial services authority in the consumer protection amid the growth of fintech industry in Indonesia. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 31(2), 297–308.
- Winahyu, S. K., & Ibrahim, G. A. (2018). Language ideology in Jakarta public space: Indonesian government policy on linguistics landscape. *International Journal of English Literature and Social Sciences*, 3(4), 664–672.
- Yan, C., Siddik, A. B., Akter, N., & Dong, Q. (2021). Factors influencing the adoption intention of using mobile financial service during the COVID-19 pandemic: The role of FinTech. *Environmental Science and Pollution Research*, 1–19.
- Yazdanparast, A., & Alhenawi, Y. (2022). Impact of COVID-19 pandemic on household financial decisions: A consumer vulnerability perspective. *Journal of Consumer Behaviour*, 21(4), 806–827.