

## PENERAPAN FINANCIAL TECHNOLOGY PEER TO PEER LENDING DARI PERSPEKTIF PENERIMA PINJAMAN DI WILAYAH KOTA MALANG

**Hardianto Prabowo, Oktavia Rizki Awalia dan Sri Harnani**  
Program Magister Manajemen STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

**Abstrak.** Keberadaan *P2P lending* sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan pendanaan dengan cepat dan mudah. Namun kemudahan tersebut memiliki risiko yang tinggi seperti tingkat suku bunga tinggi dan gagal bayar. Penelitian ini bertujuan menganalisis keefektifan layanan Peer to Peer (*P2P*) *lending*, perspektif dari penerima pinjaman, dengan menggunakan Teori efektivitas *Delone & Mclean Information System Success Model*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *P2P lending* yang berdomisili di Kota Malang. Teknik *purposive sampling* menggunakan kriteria pernah/sedang melakukan pinjaman dana pada platform *P2P lending*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dikirim secara online kepada responden dengan sampel sejumlah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Financial Technology P2P lending* dari perspektif penerima pinjaman di wilayah Kota Malang dinilai efektif, dengan nilai efektivitas sebesar 67.28%.

**Kata kunci:** *Financial Technology, Peer To Peer (P2P) Lending, Efektivitas*

### PENDAHULUAN

Era revolusi industri menciptakan peluang dan tantangan besar bagi industri jasa keuangan di Indonesia. *Financial Technology (Fintech)* hadir memberi jawaban atas permasalahan pemerintah dalam memperluas inklusi keuangan di Indonesia. Berbeda dengan lembaga keuangan lainnya, terutama perbankan konvensional, bahwa perusahaan *fintech* menjadi perusahaan finansial berbasis teknologi digital secara 100 persen memanfaatkan kecanggihan teknologi digital yang saat sedang menjadi tren di masyarakat.

*Fintech* di Indonesia diterima dengan baik. Setiap tahun jumlah perusahaan *fintech* terus meningkat. Pada periode tahun 2017 hingga Maret 2019 tercatat perusahaan *fintech* yang masih aktif yaitu 235 perusahaan (Nizar, 2017). Jenis *fintech* yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah *Digital Payment* dan *Financing And Investment* yang termasuk salah satunya yaitu *Peer to Peer (P2P) Lending*. *P2P lending* adalah sistem yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dana. *P2P lending* dapat dikatakan sebuah platform perantara yang menghubungkan antara pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman secara *online*.

Keberadaan *P2P lending* sangat membantu masyarakat utamanya masyarakat *unbankable* atau masyarakat yang tidak mendapatkan pendanaan dari bank. Selain itu juga dapat menjadi andalan bagi UMKM (Usaha mikro, kecil, menengah) yang tidak bisa mendapatkan pinjaman dari bank sebagai modal usaha. Namun, pelaksanaan *fintech lending* khususnya sistem *P2P lending* belum diketahui dengan jelas keefektifan penggunaan layanannya. Hal ini dikarenakan belum ada penilaian efektivitas sistem *P2P lending*. Terdapat banyak kemudahan dari *P2P lending* yang bisa dirasakan oleh masyarakat salah satunya adalah pencairan dana yang cepat. Dengan menyediakan pencairan dana cepat, masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan uang tunai. Sistem ini menjadi inovasi keuangan yang dapat memberikan

kemudahan dalam memperoleh pendanaan (Saksonova dan Kuzmina-Merlino:2017). Hal tersebut membuat aktivitas transaksi *P2P lending* meningkat. Namun kemudahan tersebut memiliki risiko yang tinggi seperti suku bunga tinggi dan gagal bayar. Pelanggaran menyangkut penyelenggaraan *P2P lending* semakin tinggi. Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta melaporkan bahwa selama periode Mei 2018 hingga Juni 2019 telah menerima 4.600 aduan masyarakat terkait dengan praktik *P2P lending* yang bermasalah.

Jeanny Sirait, pengacara publik LBH Jakarta, menjelaskan bahwa pelanggaran dimulai sejak awal proses penerima pinjaman terjadi, pada saat awal menggunakan platform *fintech lending* masyarakat tidak memiliki pilihan lain selain menerima semua izin akses perusahaan terhadap seluruh data di *gadget* pengguna. Jika menolak izin akses maka penerima pinjaman tidak akan mendapatkan pinjaman, namun karena keterbatasan ekonomi dan psikologis, dengan terpaksa penerima pinjaman akan memberikan akses tersebut yang menjadi awal mula dari permasalahan yang lain. Masalah lain yang timbul adalah pada saat proses penagihan. Terdapat lima tindak pidana yang dilakukan pada saat penagihan, yakni pengancaman, penipuan, penyebaran data, fitnah dan pelecehan seksual. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan menganalisis dan menggambarkan keefektivitasan dari layanan *P2P lending* perspektif dari penerima pinjaman, dengan menggunakan Teori efektivitas *Delone & Mclean Information System Success Model* (2003). Efektivitas dari sistem terdiri dari enam variabel yaitu : a) Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu system; b) Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas output dari system; c) Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh pengembang system; d) Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan output suatu sistem oleh penerima; e) Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon penggunaan terhadap output system; f) Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek informasi terhadap perilaku penggunaan dan pengaruh dari informasi guna meningkatkan efektivitas system (Utami : 2013)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tipe penelitian deskriptif dipilih karena peneliti hanya bertujuan untuk menggambarkan efektivitas dari penggunaan sistem *P2P lending* dari perspektif penerima pinjaman dengan tidak melakukan pengujian hipotesis.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Malang, Jawa timur. Provinsi Jawa timur menjadi provinsi ketiga terbesar berdasarkan akumulasi penyaluran pinjaman dan jumlah rekening penerima pinjaman terbesar setelah Jakarta dan Jawa barat. Kota Malang dipilih berdasarkan jumlah pengaduan korban *fintech lending* terbanyak di Jawa timur (sebanyak 59 kasus pada tahun 2019) yang masuk ke Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Malang. Kota Malang memiliki penerima pinjaman dengan jumlah yang tinggi sekaligus jumlah korban yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di Kota Malang untuk menggambarkan efektivitas penerapan *P2P lending* yang sebenarnya terjadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem *P2P lending* dari segi penerima pinjaman yang berdomisili di Kota Malang, Jawa Timur. Jumlah pengguna *P2P lending* dari segi penerima pinjaman dana berdasarkan data dari OJK per November 2019 sebesar 2.022.592 pengguna, sedangkan jumlah pengguna *P2P*

*lending* dari segi penerima pinjaman dana yang berdomisili di Kota Malang tidak terdapat data yang secara pasti menyatakan jumlahnya. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yaitu: a) Pengguna sistem *P2P lending* yang berdomisili di Kota Malang, Jawa Timur; b) Pengguna *P2P lending* yang pernah atau sedang melakukan transaksi peminjaman dana melalui platform *P2P lending* Online apa pun. Dengan jumlah sampel minimal 100 (Fraenkel dan Wallen: 2012).

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner secara terstruktur dengan pendekatan tertutup dan semi terbuka. Pertanyaan tertutup digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas penggunaan dan pertanyaan semi terbuka untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pengguna. Pertanyaan tertutup menggunakan skala pengukuran Likert, dengan nilai jawaban 4 untuk SS (Sangat Setuju); 3 untuk S (Setuju); 2 untuk KS (Kurang Setuju); 1 untuk STS (Sangat Tidak Setuju). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pemberian kuesioner secara langsung dan melalui email kepada penerima pinjaman.

Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif. Pertama, menghitung persentasi jawaban responden dengan menggunakan rumus efektivitas menurut Satries (2011), yaitu:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Kedua, menginterpretasi atas skor yang diperoleh berdasarkan tingkat kesuksesan menurut Purwanto sebagaimana dikutip Utami dan Samopa (2013), Tabel 1. berikut ini.

Tabel 1  
Tabel Tingkat Kesuksesan

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
0-20%	Sangat Tidak Sukses
21-40%	Tidak Sukses
41-60%	Cukup Sukses
61-80%	Sukses
81-100%	Sangat Sukses

Sumber: Purwanto dikutip dari Utami dan Samopa (2013)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan layanan, kebijakan dan prosedur suatu layanan dapat menyediakan kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 2016). Kualitas suatu sistem dapat diukur menggunakan tiga indikator yaitu keandalan, keluwesan dan kemudahan penggunaan. Keandalan *P2P lending* berarti layanan tersebut memiliki ketahanan dari berbagai kerusakan atau kesalahan yang dapat terjadi kapan pun (DeLone dan McLean, 2003). Keandalan juga dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan *P2P lending* saat melakukan peminjaman maupun pemberian pinjaman dana. Sebesar 44% responden, menyatakan bahwa platform *P2P lending* yang digunakan dapat melayani pengguna dengan baik dan tidak mengalami masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

Untuk memperkuat kualitas sistem terdapat indikator yang lain yaitu keluwesan peraturan layanan *P2P lending* yang disetujui oleh 39% responden, dengan nilai efektivitas sebesar 65%, yang masuk dalam kategori sukses/efektif. Selain keandalan dan keluwesan

layanan, kualitas sistem juga diukur dari kemudahan penggunaan yang memperoleh nilai efektivitas sebesar 66%, termasuk dalam kategori efektif. Namun sebanyak 33% responden menyatakan kurang setuju terhadap kemudahan penggunaan layanan *P2P lending*. Menurut DeLone dan McLean (2003) suatu sistem harus sederhana, mudah dipahami dan mudah dioperasikan. Pengguna yang merasakan layanan *P2P lending* tidak mudah digunakan, bisa terjadi dikarenakan beberapa aplikasi/*website P2P lending* yang digunakan responden tidak mudah dalam pengoperasiannya sehingga pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi/*website P2P lending*. Selain itu, dapat diakibatkan dari kurangnya pengetahuan pengguna tentang cara menggunakan aplikasi/*website P2P lending* walaupun aplikasi/*website* tersebut sangat mudah digunakan.

Melihat secara keseluruhan kualitas sistem dalam layanan *P2P lending* memiliki nilai efektivitas sebesar 67,41% yang berada pada kategori efektif. Hal ini berarti kualitas sistem dalam layanan *P2P lending* telah efektif dilaksanakan dan telah memberikan kenyamanan bagi pengguna yang berdomisili di Kota Malang secara keseluruhan dalam menggunakan layanan *P2P lending* untuk memperoleh pinjaman dana.

Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Agung Pradnya Dewi (2018) berjudul Intensi Masyarakat Berinvestasi Pada Peer To Peer Lending: Analisis Theory Of Planned Behavior, memperoleh hasil hampir 80% responden menyetujui layanan *P2P lending* telah memberikan kenyamanan bagi pengguna.

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari *output* suatu sistem (DeLone dan McLean, 2016). Kualitas informasi dalam layanan *P2P lending* dapat diukur dengan empat indikator yaitu dapat dipercaya, relevan, tepat waktu dan mudah dipahami. Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui sebesar 39% responden setuju bahwa informasi yang berada dalam aplikasi/*website P2P lending* dapat dipercaya. Responden juga menyadari bahwa layanan *P2P lending* dapat dipercaya dalam mengajukan pinjaman dana, dilihat dari 42% responden menyatakan setuju bahwa bunga pinjaman yang ditagihkan kepada penerima pinjaman dana sesuai dengan yang telah disepakati dengan perusahaan penyelenggara layanan *P2P lending*.

Tetapi, sebanyak 32% responden menyatakan kurang setuju bahwa layanan *P2P lending* tepat waktu dalam mencairkan pinjaman dana. Hal ini bisa terjadi dikarenakan beberapa aplikasi/*website P2P lending* terlambat dalam mencairkan pinjaman yang diajukan oleh pengguna yang mengajukan pinjaman. Kemudian, terdapat 42% responden menyetujui bahwa persyaratan dalam mengajukan pinjaman sangat mudah. Hal ini sesuai dengan tujuan layanan *P2P lending* yang membantu masyarakat untuk memperoleh pinjaman dengan mudah dan juga membantu masyarakat yang tidak mendapatkan pendanaan dari bank dikarenakan rumitnya persyaratan yang diajukan oleh bank. Jika dilihat secara keseluruhan kualitas informasi pada layanan memiliki nilai rata – rata efektivitas sebesar 67.81% dan berada dalam kategori efektif. Dengan begitu masyarakat pengguna layanan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap layanan *P2P lending* yang digunakan.

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna dari perusahaan penyelenggara layanan (DeLone dan McLean, 2016). Kualitas layanan *P2P lending* dapat diukur dengan indikator daya tanggap dan jaminan. Layanan *P2P lending* harus bebas dari berbagai macam bahaya dan risiko selama penggunaannya. Terdapat 37% responden menyatakan kurang setuju bahwa aplikasi/*website P2P lending* dapat melindungi data pribadi penggunanya. Hal ini bisa terjadi dikarenakan beberapa responden merasakan bahwa Aplikasi/*website P2P lending* tidak dapat melindungi data pribadi dari pengguna. Hal ini juga didukung beberapa fakta bahwa terdapat beberapa aplikasi/*website* yang menyebarkan data pribadi/privasi dari penggunanya pada saat pengguna mengalami keterlambatan dalam melunasi pinjamannya.

Namun terdapat 42% responden menyetujui bahwa aplikasi/*website P2P lending* dapat menanggapi pengajuan pinjaman dengan cepat. Respons yang cepat dari aplikasi/*website P2P lending* membantu pengguna untuk memperoleh pinjaman dengan cepat. Dilihat secara

keseluruhan kualitas layanan memperoleh nilai rata – rata efektivitas sebesar 67.37% dan berada pada tingkat capaian efektif digunakan oleh masyarakat pengguna *P2P lending* yang berdomisili di Kota Malang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Chairul Iksan Burhanuddin dan Muhammad Nur Abdi (2019) yang berjudul Tingkat Pemahaman dan Minat Masyarakat dalam Penggunaan *Fintech*, menunjukkan tingkat pemahaman masyarakat terkait informasi risiko dan keamanan *fintech* sangat minim sekitar 9%. Hal ini berkaitan dengan pendapat pengguna yang kurang setuju bahwa layanan *P2P lending* tidak dapat melindungi data pribadi pengguna. Tingkat pemahaman pengguna terkait informasi risiko dan keamanan *fintech* yang minim, menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya mengetahui risiko pada layanan *P2P lending*. Pengguna hanya berasumsi bahwa layanan *P2P lending* memiliki risiko keamanan yang tinggi, walaupun tidak semua layanan memiliki tingkat keamanan yang rendah.

Penggunaan adalah tingkatan dan cara pengguna memanfaatkan suatu layanan sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). Kriteria dari indikator penggunaan yaitu jumlah penggunaan dan ketepatan penggunaan layanan *P2P lending*. Terdapat 47% responden, sering menggunakan layanan *P2P lending*. Pengguna yang sering menggunakan layanan *P2P lending* dapat diartikan bahwa pengguna memiliki minat atau ketertarikan terhadap layanan *P2P lending*, baik digunakan untuk mengajukan pinjaman dan memberikan pinjaman dana. Hal ini juga didukung oleh data bahwa 43% responden telah memperoleh pinjaman setidaknya satu kali dari layanan *P2P lending*, dan 41% responden telah memperoleh pinjaman sebanyak dua kali dari layanan *P2P lending*.

Selain itu terdapat 41% responden yang menyetujui bahwa responden selalu mendapatkan pinjaman setiap melakukan pengajuan dana pada layanan *P2P lending*. Hal ini tentunya memberikan dampak yang positif bagi pengguna yang memanfaatkan layanan *P2P lending* untuk memperoleh bantuan pendanaan, yaitu berupa pinjaman dana dalam membantu kondisi keuangan pengguna. Secara keseluruhan indikator penggunaan memperoleh nilai rata – rata efektivitas sebesar 68.12% dan berada pada kategori pencapaian efektif.

Kepuasan pengguna merupakan umpan balik pengguna terhadap suatu layanan atau sistem yang digunakan. Sikap pengguna terhadap suatu layanan merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap layanan tersebut (DeLone dan McLean, 2016). Indikator kepuasan pengguna memiliki kriteria yaitu efisiensi yang berarti ukuran keberhasilan suatu layanan yang ditentukan dengan besar/kecilnya biaya dan tenaga yang digunakan dalam menjalankan layanan tersebut. Kepuasan pengguna terhadap layanan *P2P lending* memiliki nilai 64% yang berada dalam kategori efektif. Hal ini berarti layanan *P2P lending* merupakan suatu layanan yang sangat praktis bagi masyarakat untuk memperoleh pinjaman dana. Pengguna layanan *P2P lending* merasakan kepuasan setelah menggunakan layanan *P2P lending*, hal ini didukung dengan data 35% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan ini. Kepuasan pengguna juga berpengaruh pada manfaat yang dirasakan oleh pengguna terhadap penghematan biaya dan penghematan waktu yang akan dideskripsikan selanjutnya.

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan layanan yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok maupun organisasi (DeLone dan McLean, 2016). Manfaat bersih memiliki tiga kriteria yaitu penghematan biaya, penghematan waktu dan manfaat yang diperoleh pengguna selama menggunakan layanan *P2P lending*. Penghematan biaya yang disebabkan oleh penggunaan *P2P lending* disetujui oleh 41% responden. Pengguna layanan *P2P lending* merasakan adanya penghematan biaya pada saat memperoleh pinjaman secara *online* melalui layanan *P2P lending*, dibandingkan dengan memperoleh pinjaman secara *offline*, melalui bank atau jasa pemberian kredit. Penghematan biaya juga terletak pada kemudahan akses pengguna dalam menggunakan layanan *P2P lending*, pengguna tidak membutuhkan biaya apa pun untuk mengajukan pinjaman. Sedangkan untuk pengajuan pinjaman secara *offline* dibutuhkan biaya untuk akomodasi dan lain - lain. Selain itu penghematan biaya juga terjadi pada tingkat bunga pinjaman *P2P lending* yang ditetapkan lebih rendah dibandingkan dengan bunga pinjaman umum yang ditetapkan oleh lembaga

perbankan. OJK menetapkan bunga pinjaman *fintech P2P lending* tidak boleh lebih dari 0,8% per hari.

Kriteria selanjutnya adalah penghematan waktu. Pengguna dapat dengan mudah mengakses aplikasi/*website P2P lending* kapan pun dan di mana pun. Terdapat 43% responden menyetujui bahwa layanan *P2P lending* dapat menghemat waktu pengguna untuk memperoleh pinjaman dana. Jika dibandingkan dengan mengajukan pinjaman secara *offline*, melalui bank maupun jasa pemberian kredit. Penghematan biaya dan penghematan waktu yang dirasakan oleh pengguna merupakan manfaat bersih yang diperoleh pengguna layanan *P2P lending* yang berdomisili di Kota Malang. Selanjutnya sebanyak 37% responden, menyetujui bahwa dengan menggunakan layanan *P2P lending* dapat membantu kondisi keuangan pengguna dengan sangat baik.

Kendala yang dihadapi oleh Pengguna *Peer to peer (P2P) Lending* pada saat Pengajuan Pinjaman, yaitu: a) Respons yang lama dari aplikasi/ *website P2P lending*. Beberapa pengguna memiliki kendala dalam mendapatkan respons dari aplikasi / *website* pada saat mengajukan pinjaman dana dan pada saat pengguna mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan pengajuan pinjaman. Respons yang lama justru menjadi penghambat bagi pengguna untuk segera mendapatkan pinjaman; b) Aplikasi/ *website P2P lending* sering terjadi gangguan. Aplikasi/*website* yang sering mengalami gangguan juga menjadi kendala bagi pengguna yang ingin mengajukan pinjaman. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pengembangan aplikasi/*website* oleh pihak perusahaan penyelenggara *P2P lending*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pembahasan tentang efektivitas penerapan *financial technology P2P lending* perspektif penerima pinjaman yang berdomisili di Kota Malang, menyimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan semua indikator Teori Efektivitas menurut D&M *Information System Success Model* (2003), layanan *P2P lending* memperoleh nilai efektivitas yang tergolong dalam kategori capaian efektif. Jadi penerapan *Financial Technology Peer to Peer Lending* perspektif dari penerima pinjaman telah efektif berdasarkan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih.
2. Kendala yang dihadapi oleh penerima pinjaman dana yaitu pengguna mendapatkan respons yang lama dari perusahaan penyelenggara layanan *P2P lending* dan aplikasi/*website P2P lending* yang sering mengalami gangguan.

## Saran

Pemerintah diharapkan lebih memperhatikan penerapan *fintech P2P*, dengan memberikan penindakan dan sanksi bagi pihak yang melakukan pelanggaran sebagai bentuk kepastian hukum, sehingga kecurangan yang terjadi atas inovasi teknologi dalam penyediaan dana masyarakat dapat dikendalikan dan dicegah. Masyarakat pengguna atau penerima pinjaman melalui aplikasi *Fintech* diharapkan lebih meningkatkan pemahaman terhadap peraturan yang mendasari penggunaan aplikasi dan lebih berhati-hati terhadap penyedia inovasi teknologi keuangan yang ilegal atau tidak terdaftar pada badan yang berwenang.

## Daftar Pustaka

- Adiningsih, S. dkk. (2019). *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia: Lahirnya Tren Baru Teknologi, Bisnis, Ekonomi, dan Kebijakan di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Aras, D. W. (2003). *Pengaruh Pengadopsian Teknologi Baru terhadap Peningkatan Efektivitas dan Kinerja Pengembangan Bersama Sistem Informasi Manajemen*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Bina Nusantara Internasional.

- kbbi.kemdikbud.go.id. (2020, January 22) KBBI Daring: Pencarian. Diakses pada 22 Januari 2020. Dari <https://kbbi.web.id/entri/efektif>.
- Napitupulu, S., Rubini, A., Khasanah, K., & Rachmawati, A. (2017). Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa -Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada *Fintech*. *Departemen Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan*, hal 1-86.
- Narbuko, C. (2009). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nizar, M. A. (2017). Teknologi keuangan (*Fintech*): Konsep dan implementasinya di Indonesia. *Warta Fiskal*, 5 (December 2017), 5–13.
- Kontan.co.id. 2019. Per Juni 2019, ada 4.500 aduan pinjaman *fintech* yang masuk ke LBH Jakarta. Diakses pada 20 November 2019. dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/per-juni-2019-ada-4500-aduan-pinjaman-fintech-yang-masuk-ke-lbh-jakarta>.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). *Fintech* as financial innovation - The possibilities and problems of implementation. *European Research Studies Journal*, 20(3): 962
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, A. W. dan F. S. (2013). Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D&M IS Success Model (Studi Kasus: ITSMalang). *Jurnal Sistem Informasi*, 294–309.