

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam mengakses berbagai layanan elektronik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Layanan elektronik yang sedang menjadi perbincangan saat ini adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology*. Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem *Fintech* adalah Go-Jek dengan layanan transaksi non-tunai melalui Go-Pay. Penelitian ini akan membahas mengenai masalah faktor pembentuk preferensi konsumen dan implementasi dari *fintech* pada Go-Pay di Indonesia.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Wewege (2016:43) bahwa ada 7 faktor/dimensi mengenai preferensi konsumen yaitu: *easy to make an account, more attractive rate/fees, access to different products and services, better online experience and functionally, better quality of service, more innovative products than traditional banks, greater level of trust*. Sedangkan menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mawarni (2017:5) menyebutkan bahwa ada 6 faktor/dimensi terkait implementasi *financial technology* yaitu: *benefit, ease of use, security, trust, compatibilities* dan *usefulness*. Responden penelitian ini berjumlah 100 yang merupakan pengguna Go-Pay dan pengambilan sampel menggunakan teknik penelitian deskriptif dengan teknik analisis faktor melalui bantuan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesukaan konsumen atau preferensi konsumen saat melakukan transaksi pembelian barang/jasa melalui Go-Pay dinilai sangat tinggi dan penerapan *fintech* pada Go-Pay juga sangat tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya persentase hasil analisis deskriptif berdasarkan ketujuh faktor/dimensi dalam preferensi konsumen secara berurutan dari yang paling dominan hingga kurang: *more attractive rate/fees* 84,4%, *easy to make an account* 82,7%, *better online experience and functionally* 81,7%, *better quality of services* 79,8%, *access to different products and services* 78,7%, *greater level of trust* 77,5%, dan *more innovative products than traditional banks* 77,1% serta terdapat persentase hasil analisis deskriptif berdasarkan 6 faktor/dimensi dalam implementasi *financial technology* yaitu: *compatibilities* 88,05%, *benefit* 83,28%, *usefulness* 80,5%, *security* 75,8%, *ease of use* 75,4% dan *trust* 74,6%.

Kata kunci : Preferensi Konsumen, Implementasi *Financial Technology*.