

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan layanan Fintech. Responden dalam penelitian ini adalah warga sekitar yang berdomisili di sekitar daerah Surabaya-Sidoarjo yang menggunakan layanan produk Fintech. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner Online kepada masyarakat. Responden yang didapat 45 orang. Analisis yang mendasari penelitian ini adalah tahapan dalam keputusan pembelian, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan reaksi responden dari pemberian layanan Fintech. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan Fintech dalam kegiatan keseharian masyarakat yang tinggal di daerah sekitar Surabaya-Sidoarjo. Namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi mengenai penggunaan Fintech dalam kegiatan keseharian, sosialisasi pemerintah kepada masyarakat adalah hal yang perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti tentang penggunaan Fintech. Karena dengan adanya Fintech membuat masyarakat yang dulunya kurang melek soal teknologi mulai bisa belajar untuk lebih melek teknologi. Fintech sendiri adalah sarana yang pas untuk menunjang kemajuan teknologi di Indonesia agar Indonesia tidak tertinggal dengan negara lainnya di bidang teknologi. Adanya Fintech juga membuat masyarakat tak perlu lagi untuk membawa uang yang banyak di dalam dompet yang rawan sekali adanya tindakan kejahatan. Fintech sendiri juga memiliki banyak jenis yang bisa dipilih sesuai kebutuhan masing-masing dan membuat waktu lebih efisien.

Kata Kunci : Fintech, Teknologi, Tingkat Kepuasan masyarakat

## ABSTRACT

*This study aims to determine the level of community satisfaction using Fintech services. Respondents in this study are residents around the Surabaya-Sidoarjo area who use Fintech product services. This research uses quantitative methods by distributing online questionnaires to the public. Respondents obtained 45 people. The analysis that underlies this research is the stages in purchasing decisions, namely the introduction of problems, information seeking, alternative evaluations, purchasing decisions, and respondent's reactions from providing Fintech services. The results of this study indicate that the community feels helped by the Fintech services in the daily activities of the people who live in the area around Surabaya-Sidoarjo. However, there are a number of things that need to be improved regarding the use of Fintech in daily activities, the socialization of the government to the community is something that needs to be improved so that people understand more about using Fintech. Because with Fintech, people who used to be less literate about technology are starting to learn to be more tech- savvy. Fintech itself is the right means to support technological advancements in Indonesia so that Indonesia is not left behind by other countries in the field of technology. The existence of Fintech also makes people no longer need to carry a lot of money in a wallet that is very prone to crime. Fintech itself also has many types that can be chosen according to their individual needs and make time more efficient.*

*Keywords: Fintech, Technology, Level of Public Satisfaction*