

**Penggunaan Fintech Bagi Pelaku Usaha Mikro dan Menengah (UMKM) dalam Mengembangkan Usaha di Pesisir Pantai Kota Bengkulu**

***The Use of Fintech by Micro And Small Enterprises (MSMEs) in Developing Businesses in The Coastal Area of Bengkulu City***

**Fahri Fisabilillah<sup>1</sup>, Anis Endang Sri Murwani<sup>2</sup>, Yanto<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Universitas Dehasen Bengkulu, Indonesia  
E-mail: [bintangfahri28@gmail.com](mailto:bintangfahri28@gmail.com)<sup>1</sup>

| Artikel Info  | ABSTRAK   |
|---|---|
| Diterima:<br>19 April 2025<br>Disetujui:<br>26 Mei 2025<br>Diterbitkan:<br>25 September 2025<br><br><b>Hal. 16-23</b><br><br><b>Kata Kunci:</b><br><br><i>Fintech</i> ; UMKM;<br>Pesisir Pantai;<br>Bengkulu. | Kemajuan teknologi digital di Indonesia telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor keuangan, salah satunya melalui <i>financial technology (fintech)</i> . Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi peran <i>fintech</i> dalam mendukung pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Pesisir Pantai Kota Bengkulu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori peran humas dari Cutlip, Center, dan Broom (2006), yang mencakup evaluasi opini publik, identifikasi kebijakan organisasi, serta perencanaan aktivitas humas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>fintech</i> memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan akses layanan keuangan, efisiensi pengelolaan keuangan, dan peningkatan daya saing UMKM. Solusi seperti dompet digital, pembayaran berbasis <i>QR Code</i> , dan pembiayaan mikro membantu pelaku usaha mengatasi keterbatasan akses ke perbankan konvensional. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses teknologi, biaya transaksi tinggi, dan infrastruktur internet yang belum memadai masih menjadi kendala utama.                            |
| <b>Keywords:</b><br><br><i>Fintec</i> ; MSMEs,<br>Coastal Areas;<br>Bengkulu.   | <b>ABSTRACT</b><br><br><i>Advances in digital technology in Indonesia have driven significant transformation in the financial sector, one of which is through financial technology (fintech). This study aims to explore the role of fintech in supporting the development of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the coastal area of Bengkulu City. The research uses a qualitative approach with observation, interviews, and documentation methods. The theory used is the public relations role theory by Cutlip, Center, and Broom (2006), which includes public opinion evaluation, organizational policy identification, and public relations activity planning. The results of the study indicate that fintech provides various benefits, such as ease of access to financial services, efficiency in financial management, and increased competitiveness of MSMEs. Solutions such as digital wallets, QR code-based payments, and microfinance help business actors overcome limitations in access to conventional banking. However, challenges such as low digital literacy, limited access to technology, high transaction costs, and inadequate internet infrastructure remain major obstacles.</i> |

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital di Indonesia telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan. Inovasi berbasis teknologi finansial (*financial technology/fintech*) merepresentasikan bentuk konkret dari transformasi digital yang tengah berlangsung. Keberadaan *fintech* mempermudah transaksi keuangan melalui sistem yang cepat, efisien, dan aman, sekaligus memperluas akses terhadap layanan keuangan bagi kelompok masyarakat yang selama ini belum tersentuh oleh lembaga keuangan formal. Fenomena ini turut memperkuat agenda nasional dalam mewujudkan inklusi keuangan sebagai bagian dari pembangunan ekonomi yang merata dan berkeadilan (Ramadhani & Prasetyo, 2020).

Potensi besar *fintech* terlihat dalam perannya sebagai instrumen strategis dalam mendukung penguatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang merupakan fondasi utama perekonomian Indonesia. Wilayah pesisir, yang secara geografis memiliki tantangan tersendiri, turut menunjukkan ketergantungan yang tinggi terhadap aktivitas UMKM sebagai penggerak ekonomi lokal. Penggunaan teknologi digital memungkinkan pelaku usaha memperoleh akses terhadap berbagai layanan keuangan, termasuk sistem pembayaran digital, pembiayaan mikro, serta aplikasi manajemen keuangan daring. Keberadaan layanan ini menjawab persoalan aksesibilitas terhadap lembaga keuangan konvensional yang selama ini menjadi hambatan utama bagi pelaku usaha kecil (Ramli & Pratama, 2020).

Wilayah pesisir Kota Bengkulu mencerminkan konteks ideal untuk menggambarkan peran penting UMKM dalam struktur ekonomi lokal. Aktivitas usaha yang dominan di sektor perikanan, pariwisata, dan perdagangan skala kecil berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, potensi ekonomi yang besar belum sepenuhnya terakselerasi akibat keterbatasan dalam hal sumber daya, akses infrastruktur, serta kapasitas manajerial yang masih rendah.

Hambatan yang paling nyata dihadapi oleh UMKM pesisir berkaitan dengan keterbatasan akses terhadap pembiayaan serta layanan keuangan formal. Ketergantungan pada sistem keuangan informal dan rendahnya literasi keuangan semakin memperkuat tantangan ini, terlebih ketika infrastruktur digital belum merata secara geografis. Situasi tersebut menunjukkan urgensi perlunya pendekatan kebijakan berbasis teknologi untuk mendorong terciptanya ekosistem usaha yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Salah satu solusi yang ditawarkan oleh *fintech* adalah sistem pembayaran berbasis digital, termasuk penggunaan kode respons cepat (*QR code*) dan dompet elektronik.

Sistem ini memungkinkan pelaku UMKM memperluas jangkauan pasar hingga ke luar wilayah geografisnya secara efisien. Implikasi dari sistem pembayaran nontunai tersebut tidak hanya meningkatkan kenyamanan konsumen, tetapi juga mempercepat proses transaksi serta efisiensi operasional usaha (Wahyuni & Fajar, 2019). Peran strategis *fintech* tidak berhenti pada kemudahan transaksi. Keunggulan lainnya terletak pada aspek pengelolaan keuangan internal yang semakin efisien. Penggunaan fitur seperti pencatatan keuangan otomatis, pemantauan arus kas secara real-time, dan akses terhadap pembiayaan digital mendorong peningkatan kapasitas manajerial pelaku usaha kecil.

Sistem digital yang terintegrasi memberikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik, sehingga meningkatkan daya saing UMKM, baik pada skala lokal maupun nasional (Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2021). Upaya Pemerintah Kota Bengkulu melalui Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah dalam mendorong digitalisasi sektor UMKM mencerminkan komitmen terhadap transformasi ekonomi berbasis teknologi. Ajakan kepada pelaku usaha untuk mengadopsi *fintech* menjadi langkah awal yang penting. Namun, realisasi dari inisiatif ini menuntut kesiapan dalam bentuk penyediaan infrastruktur digital yang memadai, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta edukasi yang berkelanjutan agar pemanfaatan teknologi dapat dilakukan secara optimal (Antara News, 2023).

Literasi keuangan menjadi syarat utama bagi keberhasilan adopsi *fintech* di sektor UMKM. Pemahaman mengenai manfaat, risiko, serta aspek hukum dan etika dalam transaksi digital

merupakan komponen penting yang perlu dimiliki oleh setiap pelaku usaha. Tingkat literasi yang tinggi memberikan kemampuan bagi UMKM untuk mengelola keuangan secara efektif, mengambil keputusan berbasis informasi, serta menjaga keberlanjutan usaha di tengah ketidakpastian ekonomi (Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2022).

Penelitian ini dirancang untuk mengkaji secara komprehensif bagaimana pemanfaatan *fintech* berkontribusi terhadap pengembangan UMKM di kawasan pesisir Kota Bengkulu. Fokus utama diarahkan pada identifikasi bentuk penggunaan *fintech* dalam aktivitas usaha, analisis terhadap hambatan adopsi teknologi, serta pemetaan peluang strategis yang dapat dimaksimalkan oleh pelaku usaha lokal. Pengembangan model penerapan yang sesuai dengan karakteristik sosial dan ekonomi wilayah pesisir juga menjadi bagian penting dari tujuan penelitian ini.

Kontribusi dari penelitian ini diharapkan mencakup aspek praktis dan teoritis. Secara praktis, hasil kajian dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan publik dan penyusunan program pemberdayaan UMKM oleh pemerintah daerah, lembaga keuangan, maupun penyedia layanan *fintech*. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan literatur mengenai inklusi keuangan dan ekonomi digital, terutama dalam konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Pendekatan berbasis kebutuhan lokal diharapkan mampu menjadikan transformasi digital melalui *fintech* sebagai motor penggerak pembangunan ekonomi yang lebih adil, inklusif, dan berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang dialami oleh pelaku UMKM di kawasan pesisir Kota Bengkulu. Sejalan dengan pandangan Moleong (2012:6), pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek penelitian dalam konteks alamiah. Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong menyebutkan bahwa metode kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa narasi lisan atau tertulis dari individu serta perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menitikberatkan pada interpretasi makna di balik penggunaan teknologi finansial oleh pelaku usaha kecil, terutama dalam konteks sosial ekonomi masyarakat pesisir.

Penentuan informan dilakukan secara purposif, yakni melalui pemilihan subjek yang dianggap paling memahami topik yang diteliti. Teknik *purposive sampling* dipilih karena dianggap mampu menghasilkan data yang relevan dan representatif (Sugiyono, 2015:43). Informan dalam penelitian ini terdiri atas tiga pelaku UMKM yang menjalankan usaha minimal selama lima tahun di kawasan pesisir Kota Bengkulu, memiliki akses terhadap perangkat teknologi seperti ponsel pintar atau komputer, dan telah menggunakan atau memiliki potensi untuk menggunakan layanan *fintech* seperti QRIS, OVO, atau DANA. Ketiga informan yang diwawancarai adalah Siti Saima (penjual ikan hias), Leriyan Noveliyan (penjual jus), dan Ari Santosa (penjual rujak).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas dan interaksi pelaku usaha secara langsung di lokasi penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika perilaku dan konteks sosial yang tidak selalu muncul dalam wawancara. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari informan melalui interaksi tatap muka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh narasi personal yang kaya dari pengalaman para pelaku UMKM. Selain itu, dokumentasi berupa foto, catatan, dan arsip pendukung digunakan sebagai pelengkap dan validasi terhadap data yang diperoleh di lapangan (Moleong, 2012:108–163).

Analisis data dilakukan secara induktif dengan merujuk pada model interaktif dari Miles dan Huberman (Bungin, 2017:70–71). Proses ini dimulai dari tahap pengumpulan data, dilanjutkan dengan reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, serta penyajian data dalam bentuk narasi dan matriks. Setelah data terorganisasi, peneliti melakukan proses verifikasi dan penarikan kesimpulan. Tahap ini melibatkan interpretasi terhadap data yang telah disajikan guna menjawab rumusan masalah dan menjelaskan makna di balik temuan lapangan. Analisis dilakukan secara

terus-menerus sepanjang proses penelitian guna memastikan konsistensi dan kedalaman pemahaman terhadap objek kajian.

Seluruh tahapan dalam metode ini dirancang untuk menjaga keterpaduan antara konteks empiris yang terjadi di lapangan dengan refleksi teoritis yang mendasarinya. Penekanan pada konteks alami dan narasi dari pelaku usaha menjadi kekuatan utama dari pendekatan kualitatif dalam menjelaskan bagaimana *fintech* digunakan atau dipahami oleh UMKM di kawasan pesisir. Penelitian ini tidak bertujuan menggeneralisasi, melainkan menghasilkan pemahaman yang kontekstual dan mendalam sebagai kontribusi terhadap pengembangan literatur serta praktik kebijakan di bidang ekonomi digital dan pemberdayaan UMKM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menelaah penggunaan teknologi finansial (*fintech*) sebagai instrumen pembayaran dan pengelolaan keuangan di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang beroperasi di wilayah pesisir Kota Bengkulu. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu satu bulan, dengan pendekatan kualitatif dan didukung oleh teori peran sebagai kerangka konseptual dalam menganalisis data. Adapun teori peran yang digunakan mencakup tiga dimensi utama, yaitu evaluasi opini publik, identifikasi kebijakan organisasi, dan pelaksanaan kegiatan kehumasan.

*Fintech* dipahami dalam konteks penelitian ini sebagai pemanfaatan teknologi untuk mengotomatisasi atau meningkatkan proses dan layanan keuangan, termasuk sistem pembayaran nontunai seperti QRIS, DANA, dan OVO. Teknologi ini memberikan solusi alternatif terhadap sistem perbankan konvensional yang masih sulit dijangkau oleh sebagian besar pelaku UMKM di daerah pesisir. Inovasi ini sejalan dengan perkembangan digitalisasi sektor keuangan yang menuntut adaptasi oleh pelaku usaha.

Pada dimensi pertama, yakni mengevaluasi sikap atau opini publik, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM secara umum menyambut positif penggunaan *fintech* dalam operasional usaha mereka. *Fintech* dinilai mampu mempercepat transaksi, memberikan kenyamanan kepada pelanggan, dan membuka peluang pasar yang lebih luas. Pelanggan yang tidak membawa uang tunai dapat tetap melakukan pembayaran, sehingga pelaku usaha tidak kehilangan potensi transaksi. Meskipun demikian, penggunaan *fintech* juga menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa pelaku usaha mengeluhkan rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat pendukung, serta keterbatasan jaringan internet yang stabil. Biaya transaksi yang dikenakan oleh penyedia layanan juga dianggap membebani, terutama oleh pelaku usaha kecil dengan margin keuntungan yang terbatas.

Siti Saima, pemilik usaha Ikan Hias Koko dan Cece, menyampaikan bahwa penggunaan aplikasi DANA sangat memudahkan proses pembayaran dari konsumen. Namun, ia juga mencatat bahwa masih banyak pelaku UMKM lain yang belum berani menggunakan *fintech* karena minimnya akses teknologi dan kurangnya pemahaman dalam pengoperasian aplikasi digital. Gambaran serupa diperoleh dari Leriyan Novelian, pelaku usaha minuman di Ayang Jus. Ia menilai bahwa penggunaan QRIS memberikan efisiensi dalam transaksi, namun ia juga menyoroti biaya layanan yang cukup tinggi dan belum adanya subsidi atau insentif dari penyedia layanan terhadap pelaku usaha mikro.

Informan ketiga, Ari Santosa dari Istana Rujak, menyampaikan bahwa sistem pembayaran berbasis *fintech* seperti OVO dan QRIS telah memberikan fleksibilitas dalam metode pembayaran bagi pelanggan. Namun, ia menegaskan bahwa masih banyak pelaku UMKM yang ragu mengadopsi *fintech* karena kurang terbiasa menggunakan teknologi digital. Dari hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh pemahaman bahwa pelaku UMKM menyadari potensi besar *fintech*, tetapi tetap membutuhkan pendampingan dan peningkatan kapasitas digital agar penggunaannya dapat lebih maksimal. Evaluasi terhadap opini publik menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap *fintech* tumbuh, namun belum merata. Dalam konteks kebijakan organisasi atau perusahaan, para informan menilai bahwa kebijakan dari penyedia layanan *fintech* telah cukup mendukung

pengembangan usaha kecil. Sistem pembayaran digital dianggap sebagai bentuk inovasi yang relevan dengan kebutuhan konsumen modern, serta mampu menyesuaikan dengan dinamika perdagangan saat ini.

Namun demikian, kebijakan tersebut belum sepenuhnya menjangkau semua lapisan pelaku UMKM, terutama mereka yang berada di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Kurangnya pelatihan formal dan sosialisasi kebijakan oleh pihak penyedia juga menjadi hambatan dalam pemerataan pemanfaatan teknologi *fintech*. Siti Saima menjelaskan bahwa sistem pembayaran digital memberikan keuntungan berupa efisiensi dan keamanan transaksi. Kebijakan yang memfasilitasi pembayaran nontunai dianggap sejalan dengan tuntutan pelanggan masa kini. Ia berharap adanya penyempurnaan sistem agar lebih mudah diakses oleh pelaku usaha kecil di daerah pesisir.

Leriyen Noveliyan menekankan bahwa pelatihan teknis terkait penggunaan aplikasi *fintech* seharusnya menjadi bagian dari kebijakan penyedia layanan. Ia menyoroti bahwa banyak pelaku UMKM yang tidak memiliki latar belakang teknologi, sehingga kebijakan yang hanya berbasis aplikasi tanpa edukasi langsung sulit untuk diterapkan secara menyeluruh. Ari Santosa mengungkapkan bahwa belum semua pelanggan maupun pelaku UMKM memiliki jaringan internet yang stabil, sehingga penggunaan *fintech* terkadang mengalami hambatan teknis.

Hal ini menunjukkan perlunya peran negara atau penyedia layanan untuk memperluas dukungan terhadap penguatan infrastruktur digital di wilayah pesisir. Dalam aspek ketiga, yakni pelaksanaan kegiatan kehumasan, para pelaku usaha menilai pentingnya strategi komunikasi dan edukasi yang disusun secara sistematis untuk memperkenalkan *fintech*. Informasi yang disampaikan melalui pelatihan atau media sosial dapat meningkatkan pemahaman pelaku UMKM terhadap manfaat dan cara kerja layanan digital tersebut.

Beberapa informan menyatakan telah menerima pelatihan dari penyedia layanan *fintech*. Siti Saima dan Leriyen Noveliyan, misalnya, mengaku mendapatkan panduan teknis mengenai penggunaan aplikasi pembayaran digital. Mereka menyampaikan bahwa pelatihan tersebut sangat membantu dalam mempercepat adaptasi penggunaan teknologi dalam operasional usaha. Namun, tidak semua pelaku usaha memperoleh kesempatan pelatihan yang sama. Ari Santosa, sebagai contoh, menyatakan belum pernah mengikuti pelatihan secara formal dari penyedia layanan *fintech*.

Ia mempelajari penggunaan aplikasi secara mandiri, dan merasa bahwa bimbingan langsung akan memberikan pemahaman yang lebih baik. Pelaksanaan kegiatan kehumasan oleh penyedia *fintech* dinilai masih bersifat sporadis dan belum menjangkau seluruh lapisan pelaku UMKM. Strategi komunikasi yang dirancang secara lokal dan berbasis kebutuhan masyarakat pesisir dinilai lebih efektif dibanding pendekatan generik berskala nasional.

Berdasarkan keseluruhan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa *fintech* memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan UMKM di wilayah pesisir. Fintech telah memberikan alternatif pembayaran yang efisien, membuka peluang pasar digital, dan meningkatkan profesionalitas pelaku usaha dalam pengelolaan transaksi. Namun, penerapan teknologi ini masih menghadapi tantangan yang berkaitan dengan aspek infrastruktur, keterbatasan literasi digital, dan kesiapan individu. Oleh sebab itu, dibutuhkan kebijakan yang lebih responsif dan kegiatan komunikasi yang inklusif agar digitalisasi UMKM dapat berlangsung secara merata dan berkelanjutan di wilayah pesisir Kota Bengkulu.

Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada pemanfaatan teknologi finansial (*fintech*) oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Pesisir Pantai Kota Bengkulu sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan daya saing usaha. Dalam konteks ini, *fintech* dipahami sebagai instrumen digital yang mampu menggantikan sebagian fungsi sistem keuangan konvensional melalui inovasi aplikasi pembayaran nontunai seperti QRIS, DANA, dan OVO. Kehadiran teknologi ini menawarkan efisiensi transaksi yang lebih tinggi, pengelolaan keuangan yang lebih terstruktur, serta peluang akses pasar yang lebih luas, terutama bagi UMKM yang sebelumnya menghadapi keterbatasan akses terhadap layanan perbankan formal.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM di daerah pesisir menunjukkan respons positif terhadap pemanfaatan *fintech* dalam operasional usaha mereka. Sistem pembayaran berbasis digital dipandang memudahkan proses transaksi, mempercepat pelayanan kepada pelanggan, serta meningkatkan profesionalitas dalam pencatatan keuangan. Pelaku usaha yang telah menerapkan sistem ini mengakui adanya peningkatan kenyamanan bagi konsumen, terutama bagi pelanggan dari luar daerah yang terbiasa dengan pembayaran non-tunai, termasuk wisatawan domestik dan mancanegara. Meskipun demikian, tingkat adopsi *fintech* belum merata di seluruh pelaku UMKM di wilayah pesisir.

Beberapa faktor penghambat teridentifikasi secara konsisten, antara lain rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman teknis terhadap aplikasi, keterbatasan perangkat yang mendukung, serta ketergantungan pada koneksi internet yang stabil. Selain itu, preferensi sebagian pelanggan terhadap pembayaran tunai juga masih menjadi faktor yang memengaruhi keraguan pelaku usaha dalam mengadopsi layanan *fintech* secara penuh. Dari aspek biaya, sebagian pelaku UMKM menyampaikan bahwa potongan atau *fee* transaksi dari layanan *fintech* masih dianggap cukup membebani, terutama bagi usaha yang beroperasi dengan *margin* keuntungan yang terbatas.

Masalah ini menimbulkan resistensi terhadap penggunaan *fintech*, meskipun dari sisi kemudahan transaksi, teknologi tersebut dinilai sangat bermanfaat. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi dari penyedia layanan terhadap skema biaya agar tidak menjadi disinsentif bagi pelaku UMKM dalam mengadopsi teknologi. Dalam kerangka teori peran yang digunakan dalam penelitian ini, temuan dianalisis melalui tiga fungsi utama, yaitu evaluasi opini publik, identifikasi kebijakan organisasi yang berkaitan dengan kepentingan publik, serta pelaksanaan aktivitas hubungan masyarakat (Humas).

Pada dimensi evaluasi opini publik, ditemukan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap *fintech* pada umumnya bersifat positif, meskipun masih dibayangi keterbatasan pemahaman dan adaptasi terhadap teknologi digital. Salah satu aspek krusial yang muncul dalam temuan adalah minimnya intervensi sistematis dari pemerintah maupun penyedia layanan *fintech* dalam memberikan edukasi dan pelatihan kepada pelaku UMKM. Mayoritas informan mengaku tidak pernah menerima pelatihan formal terkait penggunaan aplikasi *fintech*, dan lebih mengandalkan inisiatif pribadi atau informasi dari sesama pelaku usaha. Hal ini mencerminkan ketimpangan akses terhadap sumber daya edukatif yang diperlukan dalam proses digitalisasi sektor informal.

Aspek kebijakan juga menjadi dimensi penting dalam pembahasan ini. Meskipun pemerintah telah mendorong inklusi keuangan melalui digitalisasi UMKM, kebijakan tersebut belum sepenuhnya terimplementasi secara merata di daerah pesisir. Tidak adanya regulasi teknis yang mendukung pelatihan berkelanjutan atau insentif penggunaan *fintech* menyebabkan pelaku usaha menghadapi proses adopsi teknologi secara individual tanpa dukungan struktural yang memadai. Dukungan kelembagaan dari pihak penyedia layanan *fintech* pun masih terbatas. Meskipun beberapa pelaku UMKM mengaku pernah mendapatkan pelatihan atau panduan penggunaan, pengalaman tersebut tidak merata.

Pelatihan lebih banyak diterima oleh pelaku usaha yang telah lebih dahulu mengadopsi teknologi digital, sementara pelaku usaha lain yang masih ragu atau belum terpapar sama sekali belum mendapatkan intervensi yang proporsional. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan kehumasan, temuan di lapangan menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan oleh penyedia layanan *fintech* belum menjangkau pelaku UMKM secara komprehensif. Kampanye edukatif bersifat umum dan tidak mempertimbangkan segmentasi pelaku usaha berdasarkan wilayah, tingkat literasi digital, dan karakteristik konsumen. Padahal, dalam konteks daerah pesisir, pendekatan komunikasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas penerima pesan.

Upaya perencanaan kegiatan kehumasan yang terstruktur melalui media sosial, pelatihan tatap muka, serta penyusunan modul edukatif sederhana sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pemahaman pelaku UMKM terhadap manfaat dan prosedur penggunaan *fintech*. Pelibatan pemerintah daerah, organisasi masyarakat, serta asosiasi UMKM lokal menjadi krusial dalam memperluas jangkauan komunikasi ini. Wawancara yang dilakukan dengan tiga informan utama

memberikan gambaran yang cukup komprehensif mengenai pengalaman empiris pelaku UMKM dalam menggunakan *fintech*. Siti Saima, pemilik Ikan Hias Koko dan Cece, menyampaikan bahwa penggunaan aplikasi DANA telah mempermudah proses transaksi, meskipun masih menghadapi kendala perangkat. Leriyan Noveliyan dari Ayang Jus mengakui manfaat QRIS dalam mempercepat pembayaran, namun menyatakan keberatan atas biaya layanan. Sementara itu, Ari Santosa dari Istana Rujak menyoroti perlunya edukasi yang lebih sistematis karena masih menggunakan *fintech* secara otodidak. Ketiga pengalaman tersebut menggambarkan bahwa *fintech* memiliki potensi besar dalam mendorong efisiensi operasional usaha, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi tantangan fundamental yang berkaitan dengan akses, pemahaman, dan dukungan sistemik.

Dokumentasi lapangan mendukung pernyataan tersebut dengan memperlihatkan bahwa teknologi digital telah digunakan dalam praktik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Secara umum, pembahasan ini mengindikasikan bahwa potensi *fintech* sebagai pendorong kemajuan UMKM di daerah pesisir sangat besar, tetapi pemanfaatannya perlu ditopang oleh kebijakan yang responsif dan kegiatan edukatif yang terarah. Kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, penyedia layanan teknologi, dan pelaku usaha menjadi kunci dalam membangun ekosistem digital yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan strategi digitalisasi UMKM di wilayah pesisir tidak cukup hanya dengan menyediakan akses terhadap aplikasi *fintech*, tetapi juga memerlukan pendekatan yang komprehensif, mulai dari penyusunan kebijakan teknis, fasilitasi infrastruktur, hingga penguatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat pelaku usaha. Dengan dukungan kebijakan yang berorientasi pada penguatan UMKM, sinergi kelembagaan yang terarah, dan kegiatan humas yang inklusif, *fintech* dapat menjadi instrumen strategis untuk menciptakan transformasi ekonomi lokal yang adaptif terhadap perubahan zaman, sekaligus memperkuat posisi UMKM sebagai motor penggerak ekonomi kerakyatan di wilayah pesisir.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyoroti penggunaan *fintech* oleh pelaku UMKM di Pesisir Pantai Kota Bengkulu dalam mengembangkan usaha mereka. Terdapat tiga peran utama dalam penggunaan *fintech* : mengevaluasi sikap atau opini, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya, dan merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas Humas. *Fintech* terbukti mempercepat transaksi, memperluas pasar, dan mendukung efisiensi operasional, seperti diungkapkan informan yang menggunakan layanan seperti DANA, QRIS, dan OVO.

Namun, kendala utama mencakup rendahnya literasi digital, keterbatasan akses teknologi, biaya transaksi yang tinggi, dan infrastruktur internet yang kurang memadai. Para pelaku UMKM, seperti pemilik Ikan Hias Koko dan Cece serta Ayang Jus, merasa terbantu oleh kemudahan pembayaran digital. Mereka menekankan pentingnya edukasi dan pelatihan dalam memahami teknologi ini. Penelitian juga menunjukkan bahwa kebijakan *fintech* yang inklusif dapat meningkatkan daya saing UMKM di daerah pesisir. Selain itu, strategi Humas seperti pelatihan, *workshop*, dan kampanye digital menjadi langkah penting untuk mendorong adopsi *fintech* secara luas.

Kesimpulannya, meskipun *fintech* menawarkan solusi inovatif untuk UMKM, tantangan seperti literasi digital, biaya layanan, dan infrastruktur harus diatasi melalui pendekatan edukatif, kebijakan yang mendukung, serta dukungan teknis dari penyedia layanan. Dengan demikian, *fintech* memiliki potensi besar untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi lokal.

Saran pertama, pelaku UMKM di wilayah pesisir Kota Bengkulu perlu memperoleh akses terhadap program edukasi dan pelatihan yang komprehensif terkait literasi digital serta pemanfaatan teknologi finansial (*fintech*). Program ini seyogianya dirancang untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha dalam memahami dan mengoperasikan platform digital seperti DANA, QRIS, dan OVO secara optimal. Selain pengenalan fitur dasar, pelatihan juga perlu mencakup aspek keamanan transaksi, manajemen keuangan digital, serta simulasi penggunaan dalam konteks usaha harian.

Edukasi yang bersifat aplikatif diharapkan mampu mengurangi resistensi terhadap teknologi serta mendorong kepercayaan diri pelaku UMKM dalam beradaptasi di era ekonomi digital.

Kedua, perlu adanya kebijakan yang mendukung ekosistem *fintech* secara lebih inklusif dan berpihak kepada sektor usaha mikro dan kecil. Pemerintah dan penyedia layanan *fintech* diharapkan dapat merancang regulasi yang mengurangi beban finansial UMKM, salah satunya melalui pengurangan atau subsidi biaya transaksi digital. Selain itu, insentif bagi pelaku usaha yang berkomitmen mengadopsi teknologi juga dapat menjadi langkah strategis dalam mendorong digitalisasi yang lebih merata. Kebijakan tersebut perlu disusun dengan mempertimbangkan konteks lokal, daya beli pelaku usaha, serta kondisi infrastruktur yang tersedia, khususnya di wilayah pesisir yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

Ketiga, pembangunan kolaborasi multipihak menjadi kunci untuk memastikan keberlanjutan adopsi *fintech* di kalangan UMKM. Pemerintah daerah, komunitas lokal, pelaku usaha, serta penyedia layanan *fintech* perlu membentuk sinergi dalam merancang dan menjalankan program digitalisasi yang responsif terhadap kebutuhan nyata di lapangan. Kolaborasi ini dapat terwujud melalui forum komunikasi rutin, kemitraan strategis dalam penyelenggaraan pelatihan, serta penyusunan peta jalan digitalisasi UMKM berbasis data dan evaluasi berkala. Dengan kerja sama yang terstruktur dan berkelanjutan, implementasi teknologi digital dapat berjalan lebih inklusif, adaptif, dan berdampak langsung terhadap penguatan ekonomi lokal.

## REFERENSI

- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2017). Fintech and RegTech: Impact on Regulators and Banks. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 3.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Putra Grafika.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations*. Pearson Education, Inc.
- Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2020). Digital Finance and Fintech: Current Research and Future Directions. *Journal of Business Economics*, 5.
- Hidayat, R., & Sari, P. (2023). *Peran Fintech dalam Pengembangan Usaha Mikro dan Menengah di Pesisir Kota Bengkulu*
- Kauffman, R. J., & Xu, S. (2019). Fintech and the Changing Landscape of Digital Financial Services: Insights from the Global Context. *Journal of Strategic Information Systems*, 4.
- Moleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya.
- Rahmadi, S., & Fitriani, L. (2022). *Pemanfaatan Technology Finansial (Fintech) dalam Peningkatan Akses Pembiayaan bagi UMKM di Wilayah Pesisir Bengkulu*.
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Ramadhani, R., & Prasetyo, E. (2020). The Role of Financial Technology in Expanding Financial Inclusion in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 2.
- Ramli, F. & Pratama, Y. (2020). Tantangan dan Potensi Fintech dalam Mendukung Pengembangan UMKM di Daerah Pesisir. *Jurnal Keuangan Digital*.
- Sari, D. (2021). *Tantangan dan Peluang UMKM di Era Digital*. Penerbit UMKM Press.
- Schueffel, P. (2016). Taming the beast: A scientific definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, 4.
- Setiawan, A. (2020). *Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia*. Penerbit Ekonomi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunton. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Tohir, S. (2022). *Transformasi Digital UMKM dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi*. penerbit teknologi.
- Wahyuni, N. A., & Fajar, H. (2019). Fintech sebagai Inovasi Pembayaran Non-Tunai untuk UMKM di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.